

Tiina Viin (Tartu Ülikool), 2010



E-kursuse "Majutuskorraldus" materjalid

Aine maht 3 EAP

Tiina Viin (Tartu Ülikool), 2010

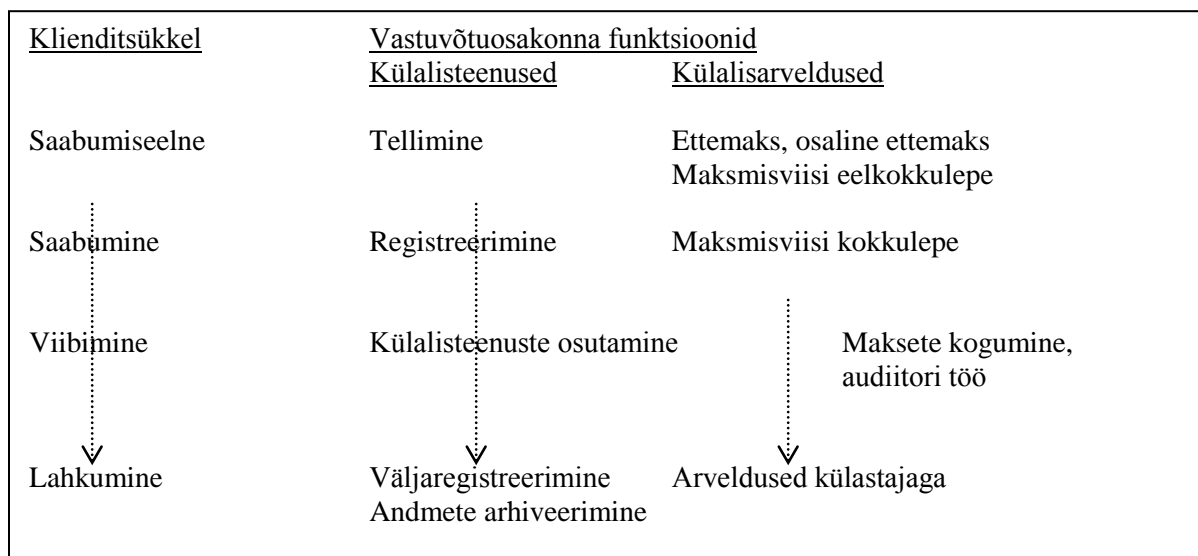
1. VASTUVÕTUOSAKONNA ÜLESEHITUS JA FUNKTSIOONID

1.1. Klienditsükkel

Hotelli vastuvõtt on kõige tähtsam kokkupuutekoht kliendi ja hotelli personali vahel. Kõik vastuvõtuosakonna (*front office*) tegevused ja funktsioonid on suunatud klientide teenindamisele ja nende ootuste väljaselgitamisele.

Külastajate vastuvõtuga tegelevate osakondade (*front of the house*) personalil on ulatuslikult otseseid kontakte klientidega. Nendega tegelevad nt vastuvõtt, kassad, külalissuhete korraldus, restoranid, baarid, vaba aja veetmise kohad jne.

Tugiosakonnad (*back of the house*) on aga need osakonnad, kus personalil on vähe või üldse mitte otseseid kontakte klientidega (nt personali-, raamatupidamis-, toateenindus- ja puhastusosakond). Toateeninduses töötavad inimesed üldjuhul ei peaks klientidega kokku puutuma, kuid igapäevatöös tuleb seda siiski sagedasti ette. Aeg-ajalt tuleb tube koristada kliendi toasviibimise ajal, klientidele tuleb juhatada teed, vastata nende küsimustele jne.



Joonis 1.1. Klienditsükkel.

Allikas: Baker, Bradley, Huyton (2000; 2002); Dix, Baird (1998).

Vastuvõtuosakonna peamiseks funktsioonideks on külastajate otsene teenindamine, hotellis pakutavate äritehingute ja teenuste vahendamine. Õpikus on kasutatud sõnu klient ja külastaja ühetähenduslike mõistetena, sest eelkõige on hotellis kui teenindusasutuses tegemist klientide teenindamisega, kuigi sageli on hotellitöös võimalik nendel kahel terminil vahet teha. Külastajad võivad olla ööbivad külastajad või siis

ühapäevakülastajad ehk kliendid, kes ei ööbi hotellis, vaid kasutavad mõnda hotelli pakutavat teenust – seminariruumi, banketisaali, restorani, saunu, tervisekeskusi jne.

Külastaja hotellis viibimise saab tinglikult jaotada nelja peamisse faasi, mida võib kokkuvõtlikult nimetada klienditsükliks (Steadmon, Kasavana 1988: 176). Klienditsükli faasid on:

- saabumiseelne
- saabumine
- viibimine
- lahkumine

Tänapäeval tuleks viiendaks etapiks lisada lahkumisjärgne etapp. Igas faasis toimuvad vastuvõtutöötaja ja kliendi vahel kindlad äritehingud (vt joonis 1.1.), millest peamistena võib välja tuua:

- tellimuste tegemine
- sisseregistreerimine
- informatsiooni andmine
- pagasiga tegelemine
- telefonikõnede ja teadetega tegelemine
- lisateenuste müük
- külalisarvete jälgimine
- väljaregistreerimine ja arveldamine

Saabumiseelset etappi (*pre-arrival stage*) valivad külastajad välja hotelli, mida külastada. Otsust võivad mõjutada erinevad faktorid, hõlmates eelnevaid hotelliga seonduvaid kogemusi, reklaami, teiste soovitusi, hotelli asukohta ning eelarvamusi, mis põhinevad hotelli nimel või hotelliketil. Kliendi valikut võib samuti mõjutada tellimise kergus ja vastuvõtutöötaja professionaalsus hotelli ja selle teenuste, hinnaklassi ja mugavuste tutvustamisel. Tellimusregistri loomisega algab külastaja klienditsükkel.

Klienditsükli **saabumisetapp** (*arrival stage*) hõlmab külastaja hotelli sisse registreerimist ja tuppa majutamist. Hotelli saabudes alustab külastaja hotelliga emotsionaalset ja ärilist suhet vastuvõtuosakonna personali kaudu. Personali ülesanne on välja selgitada külastaja ootused ja vastavalt hotelli võimalustele need täita just sellisel viisil, mis tagaks kliendi rahulolu ning julgustaks tagasi pöörduma.

Viibimisetapi (*occupancy stage*) ajal pakutakse külastajatele teenuseid ning varustatakse informatsiooniga. Viibimise etapi ajal toimub ka äritehinguid, mis puudutavad nii külastaja kui ka hotelli rahalisi arveldusi. Suurim külastaja üksikkulutus on tavaliselt toa maksumus. Teenuseid ostetakse hotelli restoranist, baarist, kingipoodidest, kasutatakse toateenindust, telefoni, iluteenuseid ja tehakse kõikvõimalikke muid kulutusi, seetõttu lasub vastuvõtuosakonna töötajatel kohustus järjepidevalt kontrollida kulutuste seisu ja kannete korrektsust.

Klienditsükli neljas etapp on külastaja hotellist **lahkumine** (*departure stage*). Külastaja teenindamisel on viimane element tema väljaregistreerimine hotellist, arve tasumine või tasumise kokkulepe ja külalisarhiivi koostamine. Ühe olulise tegevusena tuleb siinkohal

veel välja tuua külastajalt tagasiside saamine, sest sellele tugineb kogu klienditeeninduse protsessi arendamine.

Lahkumisjärgsel etapil (*after departure stage*) saadetakse külastajale tänukaart ja uued pakkumised. Külalisarhiivis säilitatud kliendi andmeid kasutatakse talle info edastamiseks. Sageli saadavad hotellid oma külastajatele mõni nädal pärast hotellis viibimist tänukaardi, kus nad tänavad klienti hotellis viibimise eest ning lisavad kaardile mõne uue pakumise, aeg-ajalt ka kliendikaardi. Lahkumisjärgset etappi ei ole traditsiooniliselt käsitletud klienditsükli osana. Joonisel 1.2. toodud vastuvõtuosakonna ja külastaja kokkupuutepunktide käsitlest võiks nimetada tinglikult ka “klienditsükli rattaks”, mille kodarateks on klienditsükli etapid. Hotelli vastuvõtu ja külastaja kokkupuutepunktidel on selgelt esile tulev algus ja lõpp – saabumisetapp algab kliendi sisseregistreerimisega ning lõpeb toavõtme andmisega; viibimisetapp algab arve avamisega ja lõpeb arve sulgemise ning külastajalt tagasiside küsimisega. Iga kodara juurde kuuluvad erinevatel ametikohtadel töötavad inimesed, kelle kaudu saab külastaja tervikliku teenuse.

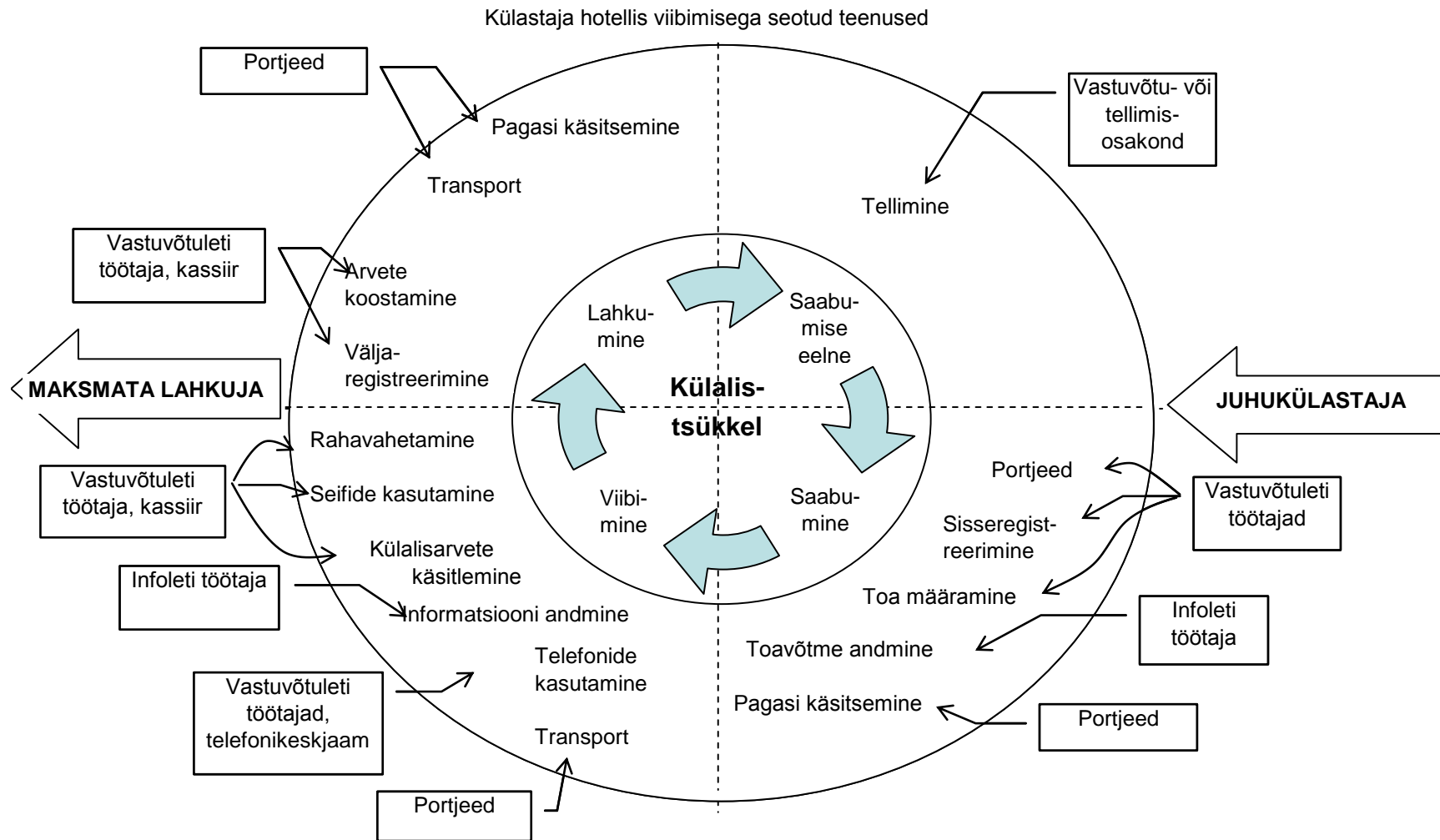
Eelnevalt on räägitud hotelli struktuurist üldse, vastuvõtuosakonna asetsemisest hotelli struktuuris ning klienditsüklist. Nüüd aga õpime lähemalt tundma vastuvõtuosakonna allüksuste töökohustusi, vaadeldes neid personali ametikohtade kaudu.

1.2. Vastuvõtuosakonna personal

Iga hotell on unikaalne, sest füüsilise keskkonna muudavad isikupäraseks hotelli asukoht, interjäär, eksterjäär, ja emotsionaalse keskkonna teenindava personali olemus ning suhtumine külastajatesse. Nii, nagu erinevad majutuskohad üksteisest, varieeruvad hotelliti osakondade nimetused ja personali arvukus, ametinimetused ja töökohustused. Peamised vastuvõtupersonali hulka kuuluvad ametikohad on järgmised:

- vastuvõtuosakonna juht
- vastuvõtuleti juht
- administraatorid
- portjeed
- infojuht
- külalissuhete juht
- ööaudiitor

Vastuvõtuosakonna juht (*front office manager*) kontrollib allüksuse tööd ning koostab personali tööplaane, jälgib teenindusstandardite täitmist ning otsustab, kas tellimusi aktsepteeritakse. Nt kui hotellis on kõik kohad tellitud, võib vastuvõtu juht otsustada peatada tellimuste vastuvõtmise või jätkata ning teha ületellimusi. Ületellimus tähendab situatsiooni, kus hotell võtab vastu rohkem tellimusi, kui tal on vabu tube/voodikohti.



Joonis 1.2. Vastuvõtuosakonna ja küllastaja kokkupuutepunktid klienditsükli vältel.
Allikas: Baker, Bradley, Huyton 2000: 48, autori täiendatud.

Vastuvõtuleti tööd kontrollib **vastuvõtuleti juht** (*assistant front office manager*). Tema kohustus on jälgida, et vastuvõtutöötajate töö sujuks tõrgeteta, hotell saavutaks maksimaalse müügitulemi ja majutusruumide hõivatuse.

Administraator (*reservation clerk*) vastutab otseselt klientide teenindamise eest. Administraatorid valmistavad ette külastajate saabumiseks vajaliku dokumentatsiooni, kontrollivad tubade korrasolekut, tervitavad külastajaid saabudes, registreerivad hotelli, määravad sobiva toa, kontrollivad külastajate maksmisviisi ning edastavad kõikvõimalikku infot. Nad peavad registrit toaseisude kohta hotellis, esitavad igapäevaseid aruandeid juhtkonnale nii täitumuse, lisateenuste müügi kui majutuste müügi kohta. Paljudes väikese ja keskmise suurusega hotellides on ka tellimustega tegelemine administraatori kohustus. Vastuvõtutöötajad saavad tellimusi telefoni, faksi või e-posti teel, nad ohjavad tellimusregistrit, omades ülevaadet iga tellimuse detailidest.

Infojuht (*information supervisor*) on vastutav igasuguse klientidele edastatava informatsiooni õigsuse eest. Külastajatele edastatava teabe alla võib kuuluda nii hotellisiseste teenuste ja toodete kui ka läheduses olevate vaatamisväärsuste, pakutavate teenuste, toimuvate ürituste tutvustamine jne. Infojuhi töö hulka kuulub sageli maja tutvustamine huvilistele (reisikorraldajatele, -büroodele, kooliõpilastele, partnerettevõtetele jne).

Külalissuhete juht (*concierge*), võõrsõnade leksikoni järgi maja- või uksehoidja, on olemas üldjuhul ainult suurtes äri- ja konverentsihotellides. Külalissuhete juhid püüavad kliendi jaoks luua hotellis personaalse atmosfääri ning abistada neid sisseregistreerimisel, asjade tuppä viimisel jne. Külalissuhete juhi töölaud asetseb tavaliselt fuajees, et ta oleks kõigile hästi kättesaadav. Tema kohustusteks on teadete ja fakside edastamine klientidele, püsikliendiprogrammide tutvustamine, klientidele lillede, kingituste jms tuppä organiseerimine, piletite tellimine, ekskursioonide organiseerimine jne.

Vastuvõtulett on öösiti suhteliselt vaikne ja traditsiooniliselt tegeleb personal või **ööaudiitor** (*night auditor*) sel ajal paberitöö ning päeva jooksul tehtud operatsioonide kontrollimisega. Auditeerimine hõlmab klientide ja hotelliarvete ülekontrollimist, hotelli tulude balansseerimist, lisaks statistika tegemist ning aruandeid juhtkonnale.

1.3. Vastuvõtutöötajate üldised töökohustused

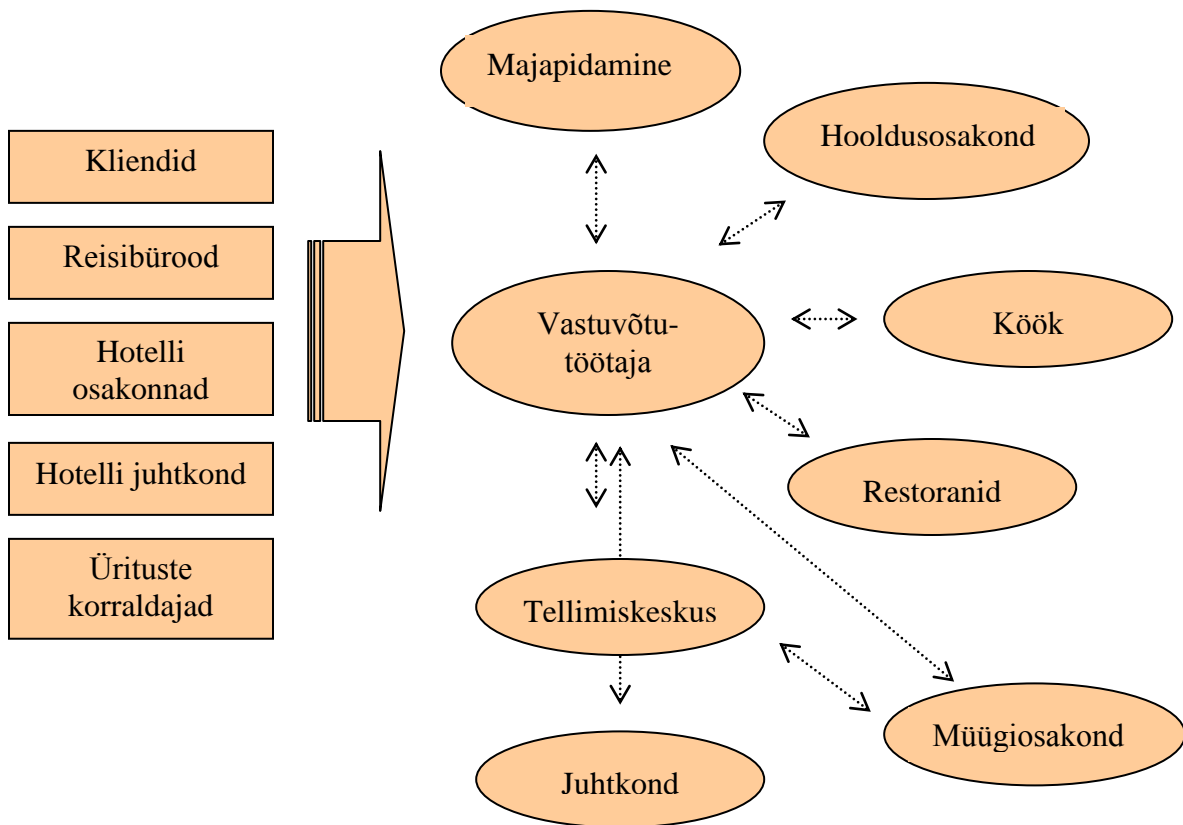
Hotellitöös on põhimõtteid, mida peab järgima kogu ettevõtte personal. Tavaliselt selgitatakse töötajale tööülesannetega seotud peamisi kohustusi ning ettevõtte teeninduse korraldamise põhimõtteid kohe tööle asudes. Olulisemad punktid on kirjas ettevõttesisestes dokumentides, ametijuhendites ja teenindusstandardites.

Hotelli personalilt oodatakse professionaalsust, sõbralikkust, koostöövalmidust ja lugupidavat suhtumist külastajatesse, juhtkonda ja kolleegidesse. Teenindajal tuleb pidevalt kasutada viisakusväljendeid “tere hommikust”, “tere päevast”, “tere õhtust”, “palun”, “täna”, “millega saan aidata?”. Töötajale peab olema selge, mida temalt igapäevatöös oodatakse, kellele ta allub, millistelt kaastöötajatelt ta kiiretel hetkedel abi

saab. Tähtsaim eesmärk on saavutada klientide rahulolu, kuid samavõrra olulised on ettevõttesisesed suhted ja tööga rahulolu.

Hea teenindaja suudab välja selgitada, millised on iga kliendi eripärad ja soovid; ta ei vaidle, ei virise. Teeninduses on alati tähtsal kohal meeskonnatöö põhimõtted. Toimiva meeskonnata ei suuda hotell pakkuda kvaliteetset teenust. Erinevate osakondade töötajate töö tulemusest sõltub kogu meeskonna töö korrektsus, edastatava informatsiooni õigsus ja kommunikatsiooni kiirus.

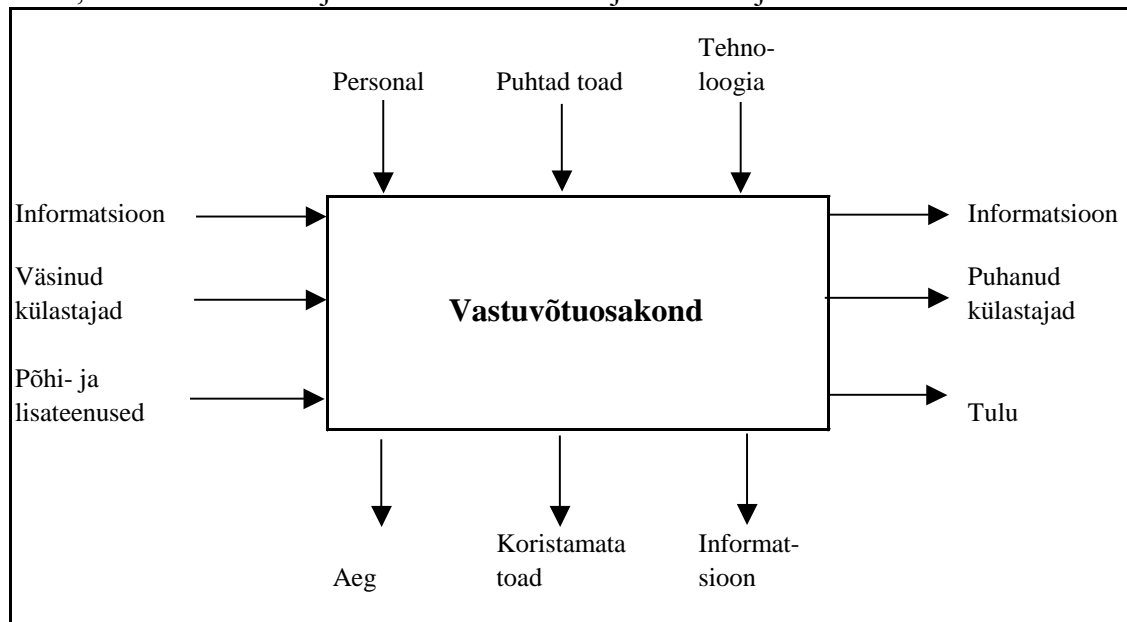
Nii ametialases kui argisuhtluses reguleerivad inimeste käitumist tavad, kombed ja normid. Ühiskonnas on alati olnud reeglid, mis kujundavad igapäevasuhtlust. Ka organisatsioonisisises suhtlemises on tähtis osa kindlaks kujunenud suhtlemistavadel. Arusaamatuste vältimiseks hotelli töös on oluline koht korrektsel informatsioonil. Organisatsioonisisese suhtlemise korraldamisel tuleb silmas pidada, et oleks tagatud nii vertikaalses kui horisontaalses suunas suhtlemine, mis võimaldab allüksuste tervikuks ühendamist. Hotellide tegevuses tekivad sageli probleemid just sellepärast, et puudub organisatsioonisisese teabeleviku süsteem, mis rahuldaks liikmete vajadusi. (Vadi 1995: 119-120) Enamik klienditeenindamisega seotud ülesandeid täidetakse vastuvõtuletis. Alates hetkest, kui klient kontakteerub vastuvõtupersonaliga, esindab vastuvõtulett hotelli. Vastuvõtulett on koht, kuhu üldjuhul esitatakse kaebused. Vastuvõtutöötajad on külastajatele tähtsaim informatsiooni ja teenuste vahendamise allikas ning samuti külalisarve eest vastutaja.



Joonis 1.3. Vastuvõtutöötaja roll informatsiooni filtreerija ja edastajana.
Allikas: autori koostatud.

Efektiivne hotellisisene tegutsemine on olulisel määral sõltuv informatsiooni kättesaadavusest, mis omakorda nõuab selle kogumist ning analüüsimist. Jooniselt 1.3. on näha, kui paljude osapooltega tuleb vastuvõtutöötajal suhelda. Hotelli vastuvõttu koondub väga palju informatsiooni ettevõtte juhtkonnalt, müügiosakonnalt või tellimiskeskuselt, koostööpartneritelt, aga ka klientidelt ja ürituste korraldajatelt. Vastuvõtutöötajate kohustus on kursis olla piirkonnas toimuvate sündmuste ja ürituste kavaga, vallata külastajatele vajalikku teavet. Vastuvõtt peab informatsiooni edastamisel lähtuma osakondade vajadustest, sest nt majapidamisosakond ja köök vajavad erinevat informatsiooni. Majapidamisosakonna jaoks on eelkõige oluline, et nad omaksid pidevalt saabuvate ja lahkuvate klientide ülevaadet, lisaseadmete paigaldamise vajadust, gruppide liikumisi. Köögile on oluline teave, kui palju inimesi soovib hommikusööki, kas gruppidele on tellitud õhtusöök jne. Juhtkond vajab teenuste müüginäitajaid, et anda hinnang hotelli toimimisele ning kavandada tulevikku.

Infovahetus hotellis on mitmesuunaline ja -tasandiline. Hotellis peab toimima korrektne infovahetus inimeste, tasandite, osakondade ja suuremate üksuste (liikmeshotellide, harukontorite jne) vahel. Mitmetasandilisus tähendab seda, et igapäevatöös tuleb kiiret informatsiooni edastada eelkõige teistele osakondadele, kelle töö on sõltuvuses info muutumisest. Kui vastuvõttust liigub majapidamisosakonnale info saabujate ja lahkujate kohta, siis majapidamisosakond hoiab vastuvõttu pidevalt kursis tubade staatusega (millised on koristatud ja valmis uueks müügiks, millised lähevad suurpuhastusse, kust kliendid hiljem lahkuvad jne). Kõrgetasemelist teenindust iseloomustab just see, et ükskõik kellega teenindatav kokku puutub, igaüks teab ja oskab aidata. See kehtib ka kaastöötajate ja juhtkonna tegemiste kohta ehk teisisõnu peab igal töötajal olema täpselt teada, kes keda asendab ja millal võib klient vajaliku töötaja kätte saada.



Joonis 1.4. Vastuvõtuosakonna infosüsteem.

Allikas: Jones *et al.* 2003: 115.

Joonisel 1.4. on keskendunud vaid ühele väikesele osale vastuvõtuosakonna infosüsteemist ehk siis infovahetusele, mis toimub külastajale majutusteenust pakkudes. Süsteem koosneb sisenditest ja väljunditest, st igal sisendil peab olema ka väljund. Vastuvõtuosakond selgitab esmalt välja külastaja soovid, varustades samaaegselt külastajaid infoga tellimise detailidest. Külastajatelt tulevat infovoogu töödeldakse vastuvõtus ning sellest saadav väljund suunatakse hotelli allüksustesse. Näiteks külastaja informatsiooni põhjal koostatakse tellimusregister, millel kajastuvaid andmeid vajavad töökorralduslikel eesmärkidel nii toitlustus- kui majapidamisosakond. Klientidelt sissetulevad finantsvood (sularaha- ja kreditoorsed arveldused) muutuvad pärast töötlemist informatsioonivooks raamatupidamis- ja turundusosakonnale ning juhtkonnale tervikuna.

Toodud süsteem on küll lihtsustatud lähenemine hotelli vastuvõtus toimuvatele protsessidele, kuid oluline sõnum peitub siingi selles, et vastuvõtutöötaja võimuses on täita nii külastaja kui omanike ootusi, kasutades selleks tema käsutuses olevaid vahendeid. Igapäevatöö häireteta kulgemiseks peavad töötajad järgima kehtestatud standardeid ning olema valmis abistama ka nendes tegevustes, mis nende ametijuhendijärgsete ülesannete hulka ei kuulu. Vastuvõtutöötaja peab hotellitööd tundma läbi ja lõhki, sest tema koordineerib kogu maja sujuvat toimimist.

Vastuvõtutöötaja esmane ülesanne on tagada kõikidele hotellikülastajatele viisakas ja efektiivne teenindus, ennekoike viia maksimumini külaliste rahulolu ja tagada nende naasmine hotelli. Järgnevalt on toodud mõningaid väljavõtteid vastuvõtutöötaja ametijuhendist. Vastuvõtutöötaja on kohustatud:

- viibima töö ajal töökohas hoolitsetud ja korrektse välimusega
- hoidma korras oma töökoha ja selle lähima ümbruse
- pakkuma igal ajal teenuseid lähtuvalt hea teeninduse põhimõttest
- väljenduma selgelt, rääkima korrektset ametikeelt, mitte kasutama erialast slängi
- kasutama seadmeid oskuslikult ja professionaalselt
- informeerima hooldusosakonda tekkinud riketest
- informeerima juhtkonda lõhkumistest, klientide nõudmistest, tasumata arvetest jne
- tundma klientidega arveldamise protseduure
- informeerima kliente raha ja väärtesemete säilitamisest
- kontrollima võtmete kasutamist
- täitma tööga seonduvaid ülesandeid, mis tulenevad töö üldisest iseloomust
- teadma ja tundma hotellis pakutavate toodete sisu, hindu, hinnaalandusi
- olema võimeline andma informatsiooni kohalike vaatamisväärsuste, meelelahutusürituste jmt kohta
- olema teadlik hotellis ja regioonis toimuvatest üritustest
- **aitama alati kaasa hotelli positiivse imago loomisele avalikkuse silmis**
- jne

Vastuvõtutöötajal lasub väga palju kohustusi. Ta vastutab materiaalselt tema käsutusse usaldatud hotelli vara eest, samuti rahaliste vahendite eest. Vastuvõtutöötajal ei ole kaht

sarnast tööpäeva, iga päev toob uued külastajad koos uute soovide ja vajadustega. Sellest tulenevalt peab kogu personal olema pidevalt valmis väljakutseteks.

Vastuvõtu töötajaskond peab endale aeg-ajalt esitama järgnevaid küsimusi, et veenduda oma tegevuse korrektsuses. Kas ma teenindan igat klienti viisil, mis tekitab kliendis soovi osta minu ettevõtte toodet ja teenust ka järgmisel korral? Kui külastajal on küsimus, kas ma pühendan piisavalt aega sellele selge ja täpse vastuse andmiseks? Kui paljudel külastajatel on sarnane küsimus või probleem, kas ma kasutan kõiki mulle võimalikke kanaleid selle parandamiseks hotellis? Kas mul on piisavalt teadmisi, oskusi ja võimalusi, et iseseisvalt lahendada külastajate probleeme? Kui lahendan külastaja probleemi, kas ma teen seda sellisel viisil, et külastaja jääks siiski meie (püsi)kliendiks? Kas ma mõtlen aktiivselt teenindusprotsessi parandamise peale ja annan endast parima külastajate rahulolematuse ja kaebuste ennetamiseks?

Eesti Vabariigi töö- ja puhkeaja seadusele vastavalt on töötaja tööaja üldine riiklik norm kaheksa tundi päevas ehk 40 tundi nädalas. Vastuvõtuosakonna töötajad töötavad graafiku alusel ning seetõttu langevad neil osaliselt tööpäevad ka puhkepäevadele. Tüüpiline töögraafik, kui vastuvõtutöötaja töötab kaheksa tundi järjest, näeb välja selline:

- päevavahetus kella 7-15
- õhtuvahetus kella 15-23
- öövahetus kella 23-7

Samal ajal töötavad paljud hotellide vastuvõtutöötajad 12-tunnise tööpäevaga. Sellisel juhul algab päevane vahetus tavaliselt kell 8 ja lõpeb 20, öine vahetus kestab aga kella 20-8. Kaheteisttunnine tööpäev on töö- ja puhkeaja seadusele vastavalt maksimaalne lubatud vahetuse kestus.

1.4. Vastuvõtus kasutatavad süsteemid

Hotelli vastuvõtuosakonnad kasutavad igapäevaste toimingute (andmete töötlemine, säilitamine, arvete jälgimine jne) sooritamiseks erinevaid süsteeme ning neid võib liigitada kolme rühma:

- mitteautomaatsed (manuaalsed) süsteemid
- poolautomatiseeritud (osaliselt arvutipõhised) süsteemid
- automatiseeritud (arvutipõhised) süsteemid

Mitteautomatiseeritud (*non-automated*) majutuskohad on selline ettevõtte, kus ei ole kasutusel elektroonilisi vahendeid (arvuteid, Interneti, hotelli juhtimissüsteeme), mis tähendab, et kogu dokumentatsiooni peetakse ja säilitatakse paberikandjal. Külastaja andmete töötlemine toimub paberil, tellimusi tehakse otse majutuskohale, üldjuhul puudub sellistes kohtades (krediit)kaardiga maksmise võimalus. Arvete kogumine külastaja arvele käib samuti käsitsi: kõigist osakondadest tuuakse füüsilised arved vastuvõttu ja nende summad kantakse koondarvele. Mitteautomatiseeritud võivad üldjuhul olla väiksemahulised majutuskohad, nt kodumajutus, puhkemaja, väikehotell.

Majutuskohi, kus kliendi andmeid töödeldakse osaliselt arvutipõhiselt, st majutuskohi kasutab küllastajate arvete ning muu dokumentatsiooni tegemiseks ja säilitamiseks arvuteid, nimetatakse **poolautomatiseeritud** (*semi-automated*) majutuskohitadeks. Enamik igapäevatööd puudutavaid dokumente (tubade staatused, küllastajate nimekirjad, tellimuste graafikud jne) on siiski paberkandjatel. Küllastajal on sagedasti võimalus (krediit)kaardiga maksta. Üldjuhul kantakse küllastaja kulutused arvutisse siiski käsitsi, st arved sisestatakse kliendi arvele ükshaaval ja seda saab teha vaid vastuvõtutöötaja.

Automatiseeritud (*fully automated*) majutuskohi on ettevõte, kus on kasutusel arvutipõhised süsteemid ja kogu küllastajaid puudutav informatsioon ning dokumentatsioon sisestatakse, töödeldakse ja säilitatakse hotellijuhtimisprogrammides. Paljud operatsioonid toimuvad automaatselt, kõigi osakondade kulutused jooksevad kliendi arvele kokku. Süsteemi abil on võimalik saada statistilisi ülevaateid, aruandeid, näha pidevalt majaseisu, pidada logiraamatut, telefoniraamatut jne. Sageli on hotellijuhtimissüsteemidele lisatud ka (krediit)kaarditerminali funktsioonid, mis võimaldab kaartidega maksmise protseduuri oluliselt kiirendada; kassasüsteemid, minibaarisüsteemid, laoseisude süsteemid jne. Eestis kasutusel olevatest programmidest võiks nimetada mõned tuntumad ja enam kasutatavad nagu Fidelio, Hotellinx ja Hotis Express.

2. TELLIMUSE TEGEMINE JA SELLEGA SEONDUV DOKUMENTATSIOON

2.1. Tellimisprotsessi tähtsus

Majutusasutustes on kasutusel kaks samatähenduslikku mõistet: tellimus ja broneering, sarnaselt ka tellimine ja broneerimine. Eesti Entsüklopeedia (1985) annab termini 'broneerimine' vasteks kindlustamine, soomustamine, eriliste õiguste tagamine. Käesolevas käsiraamatus eelistab autor kasutada eestikeelseid mõisteid tellimus ja tellimine. Teenuse ettetellimine tähendab vastuvõtuosakonna kontekstis kindlat tüüpi toa reserveerimist kindlale inimesele või ettevõttele teatud ajaperioodiks.

Tellimuse tegemine on enamasti kliendi ja hotelli töötaja esmane kokkupuude. Tellimuse tegemise protsess peab olema lihtne, ilma liigse bürokraatiata. Sellel on määrav tähtsus hotelli jaoks, sest selle tegevuse käigus:

- luuakse kliendile esmamulje hotellist
- müüakse hotelli peateenust – majutust
- lisateenuseid müües saadakse kliente teistele osakondadele
- kogutakse olulist tegevusinfot hotelli ülejäänud osakondadele

Nagu eelnevalt öeldud, on tellimuse tegemise protsess sageli esimeseks kontaktiks külastaja ja hotelli vahel, seetõttu on hädavajalik, et vastuvõtutöötajad suudaksid kiirelt ja korrektselt teenuste potentsiaalseid tarbijaid teenindada. Hotellimajanduses eksisteerib karm konkurents – kui külastaja kogeb probleeme või aeglast teenindust tellimiskeskuse või vastuvõtu töötajaga suhtlemisel, mõtleb ta enne hoolikalt, kui selles hotellis toa tellib. Et alternatiivseid teenuseid on turul palju, tuleb hotelli töötajaskonnal klientide südame võitmiseks palju pingutada.

Tellimiskeskus müüb majutust ja aitab teistel osakondadel teenida sissetulekut. Lisaks kasutavad hotelli kõik allüksused tellimuse registris sisalduvaid detaile. Tellimustest saadavat infot saab kasutada hotelli allüksuste töö (intensiivsuse) prognoosimiseks ning pikaajaliste eesmärkide planeerimiseks järgmiselt:

- põhi- ja lisateenuste müügimahtude prognoosimine
- töögraafikute ettevalmistamine kas nädala või kuu kaupa, menüüde koostamine, puhastusvahendite tellimine
- kontrollkulude koostamine, sealhulgas materjali-, lao-, palgakulud jne
- pikaajaliste eesmärkide kavandamine (tubade renoveerimine, mööbli uuendamine, hotelli laiendamine, uute seadmete kasutusele võtmine jne)

Hotelli tubade arvukusest ei ole abi, kui neist paljud jäävad kasutamata, sest tühjad toad ei tooda tulu. Kui hotellituba ei müüda tänasel ööl, on sellest saadav tulu kaotatud igaveseks. Seda nimetatakse toote kergeks riknevuseks.

Tellimuste tegemisel on kolm olulist eesmärki: maksimeerida tubade müüki, ööbijate arvu ja keskmist toa hinda ning seeläbi saavutada suurim võimalik tulu ja kasum. Ühtlasi

on selline mõttelaad seotud ka tulujuhtimise printsiipidega. Kujutlege, et olete klient, kes helistab hotelli eesmärgiga tellida endale majutust. Kuidas peaks hotell teiega tegelema? Tõenäoliselt sooviksite, et hotelli esindaja käituks teiega järgnevalt:

- annaks kiire vastuse teie päringule
- annaks teile jah- või ei-vastuste võimaluse; esitaks teie soovide kohta täpsustavaid küsimusi
- talletaks hoolsalt teie majutuse detailid, et teis tekiks usaldustunne
- kohtleks teid professionaalselt ja viisakalt

Kokkuvõttes võibki öelda, et üheks kliendi ootuste täitmise võimaluseks on tellimuste osakonna personali suutlikkus kliendi igale soovile vastata kiiresti, professionaalselt ning viisakalt.

2.2. Tellimuste allikad

Infopäringud tellimuste sooritamiseks jõuavad hotelli väga erinevatest allikatest. Kirja teel saabuvad tellimused on tänu infotehnoloogia kiirele arengule tänapäeval haruldased. Enamlevinud viisid tellimuste tegemiseks on:

- otsetellimused
- tellimissüsteemi kaudu tehtud tellimused
- reisibüroode tehtud tellimused

Otsetellimuse teeb klient vahendajate abita otse hotelli. Otsetellimuseks loetakse ka ettevõtte esindaja tehtud tellimusi, mida ei vahenda ükski reisikorraldaja või -büroo. Vahendajatena ei lähe arvesse kolmandad isikud, kes vormistavad majutustellimuse oma tuttavale või sugulasele, samuti ettevõtete ja asutuste esindajad, kes tellivad oma töötajatele hotellis pakutavaid teenuseid. Soov võib hotelli jõuda mitmel viisil, kas telefoni, faksi või e-posti teel. Klientide majutustellimusi võib vahendada hotelliketi oma tellimiskeskus, kus tsentraalselt vormistatakse kõigi ketti kuuluvate hotellide tellimused.

Tänapäeval on palju kliente, kes ei soovi tellimuse tegemiseks pöörduda ise hotelli poole, vaid kasutavad kas interneti andmebaase või vahendajaid, kes suudavad neid varustada piisava informatsiooniga ning tellida vajalikke hotelliteenuseid. Seega teevad paljud külastajad oma tellimused tsentraalsete **tellimissüsteemide** kaudu.

Tellimissüsteeme on mitmesuguseid. Hotelliketid pakuvad kliendile võimalust teha tellimus ükskõik millisest ketihotellist teise riigi samasse ketti kuuluvasse hotelli. Sel viisil pakub hotellikett kliendile lihtsustatud tellimise võimalust, mille abil samal ajal vähendatakse turunduskulusid ning kindlustatakse klientide kaubamärgitruudus. Ketihotellide süsteemide näited on Holidex (juhib Holiday Inn) ja Image (Hyatt grupp). (Dix, Baird 1998: 72)

Paljud sõltumatud tellimissüsteemid on internetipõhised, kus klient saab ise vajalikku infot otsida ja teha tellimus sobivasse majutuskotta. Kui majutus on vaba, annab süsteem selle kohta kõik süsteemis sisalduvad detailid. Süsteemi toimimiseks majutuse tellimisel

on vaja, et hotellid pakuksid täpset ja regulaarselt uuendatud infot vabade tubade, hindade, võimalike lisateenuste jms kohta.

Klient võib teha **tellimuse ka reisibüroo** kaudu. Kuigi enamik reisibüroosid kasutab tellimuste tegemiseks rahvusvahelisi tellimissüsteeme, on nende tehtavate tellimuste käsitlemine ülejäänutest erinev. Reisibürood tavaliselt tellivad ja kinnitavad hotellis kliendile sobivad teenused, võtavad teenuste vahendamise eest külastajalt ettemaksu ja annavad kliendile vautšeri ning nad saavad hotellilt komisjonitasu. Paljud lennufirmad pakuvad samuti majutuskoha tellimise teenust oma lennuliini klientidele ning see toimib sarnaselt reisibüroodega.

Reisibürood kasutavad mitmeid süsteeme, näiteks Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan, Apollo ja Utell, mis võimaldavad neil vastavalt kliendi soovile leida infot ükskõik millise majutuskoha kohta, mis on süsteemiga liitunud.

2.3. Garanteeritud ja garanteerimata tellimus

Tellimused saab jagada kaheks peamiseks tüübiks: garanteeritud ja garanteerimata. Tellimuse tüüp sõltub sellest, kas külastaja nõustub tellimust garanteerima kindla makseviisi, lepingulise kokkuleppega või mitte.

Garanteerimata tellimuste (*non-guaranteed reservations*) puhul on klient lihtsalt lubanud, et ta saabub hotelli. Sellisel juhul hoiab hotell kliendi tuba mingi kindla kellaajani, enamasti kella 18ni saabumise päeval. Kui külastaja ei saabu, võib hotell selle toa müüa mõnele teisele inimesele või ka toa tellinud kliendile, kes saabub hiljem. Viimast saab teha aga juhul, kui tuba on veel müümata.

Garanteeritud tellimust (*guaranteed reservations*) garanteeritakse hotelli ja külastaja vahel kokkulepitud viisil kas ettemaksu tegemise, krediitkaardi andmete, garantiikirja või vautšeri esitamisega. Selline süsteem kaitseb klienti, sest hotell hoiab tellitud tuba saabumisele järgneva päeva väljaregistreerimise ajani. Samuti välistab tellimuse garanteerimine ületellimuste tõttu külastaja ümbermajutamise mõnda teise majutuskoha.

Garanteeritud tellimus kaitseb ühtlasi hotelli mitteilmuvate klientide eest (st külastaja, kes teeb tellimuse, kuid ei ilmu kohale ega tühistata seda). Sellisel juhul ei taha hotell kaotada toa müügitulu, vaid nõuab selle ebakorrektselt kliendilt välja. Tellimuse garanteerimisega tagab külastaja toa eest maksmise isegi siis, kui ta seda tegelikult ei kasuta, v.a juhul, kui klient tühistab tellimuse vastavalt hotelli kehtestatud tingimustele. Variandid, kuidas saab tellimust garanteerida:

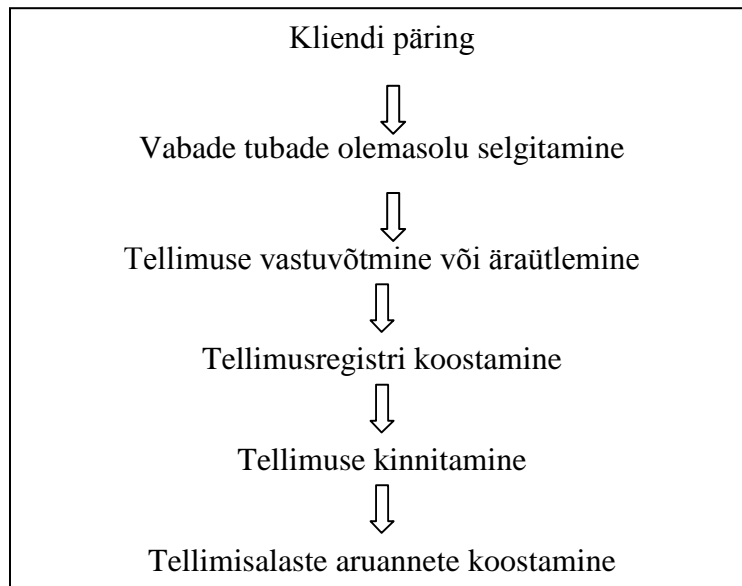
- **ettemaks** (*prepayment*) – kogu summa makstakse täielikult enne saabumist ette ära;
- **krediitkaart** (*credit card*) – märgitakse üles kliendi krediitkaardi number ning pannakse paika tühistamisaeg. Kui klient ei ilmu, tehakse talle arve nagu tavaliselt tarbitud teenuste puhul. See on kõige levinum garanteerimise viis;
- **osaline ettemaks** (*partial prepayment*) – külastaja maksab ette teatud summa, tavaliselt ühe ööpäeva maksumuse. Selline deposiit on üldjuhul soovitatav

- rühmatellimuste või pikalt hotellis viibivate külastajate puhul. Kui klient ei saabu või tühistab tellimuse hiljem, kui lepingus on ette nähtud, on hotellil õigus jätta deposiit kompensatsiooniks;
- **reisibüroo garanteeritud tellimus** (*advance deposit*) – rühmadele kehtestatud tagatissummad, mis hõlmavad üldjuhul majutuse maksumust. Reisibüroodega on tavaliselt sõlmitud lepingud ning kui reisibüroo teeb tellimuse, on nende tellimuskiri garantiiks. Reisibüroole kehtivad lepingulised tühistamistähtajad, mille eiramisel tuleb tasuda leppetrahve;
 - **ühekordne lepinguline kokkulepe ehk garantiikiri** (*contractual agreement*) – tavaliselt hõlmab see ettevõtteid, kes ühekordselt kinnitavad ametlike kirjadega, et maksavad hotellile tellitud ja tarbitud teenuste eest.

2.4. Tellimuse protsessiga seotud tegevused

Tellimuse protsessi esimene samm on koguda potentsiaalse kliendi kohta võimalikult palju hotellile vajalikku infot ning selgitada välja, kas vajalik toatüüp on soovitud ajavahemikul vaba. Tellimuse protsessiga seotud tegevused on lühidalt välja toodud joonisel 2.1.

Üldjuhul on majutuse tellimise algatajaks klient, reisibüroo (reklaamürituste puhul hotell või korraldav ettevõte). Seega saab protsess alguse kliendi infopäringust hotelli, mille käigus kaardistatakse tema vajadused.



Joonis 2.1. Peamised tellimise protsessi tegevused.

Allikas: Baker, Bradley, Huyton 2000: 73.

Pärast soovitud info saamist kliendi kohta on järgmine samm uurida, kas küsitud hotellitubade tüüp on soovitud kuupäevadel vaba. Vaba toa olemasolu selgitamine võib toimuda kas tellimuste graafiku, tubade aruande või arvutisüsteemi abil. Nt jooniselt 2.2.

saab välja lugeda, et hotellis on kokku kaks ühest tuba, kümme kahest tuba ja kolm suurt tuba. Veerg “kasutusel” näitab, et antud ajavahemikul on kõik hotellis olemasolevad toad müügis, st ühtegi tuba ei ole korrast ära või suurpuhastuses. Veeru “kasutatud” vahendusel saab ülevaate, kui palju tube on juba külastajate käsutuses. Kui ülevaade tehakse reaajas, annab süsteem ülevaate külastajaga hõivatud tubade kohta. Aruande põhjal on kümnest kahesest toast kasutusel neli. Viimase veeru abil saate kiire ülevaate, kui palju on ajavahemikul veel vabu tube. Ühese tubade seis –1 tähendab aga seda, et hotell on kasutanud ülemüügi strateegiat ning kahe olemasoleva ühese toa asemel on vastu võetud klientide tellimused kolmele toale.

Algus: 08.04.2010 14:00 Lõpp: 09.04.2010 12:00 Näita Broneeri Majaseis päevade vaati ?

Majaseis tüüpide vaates 08.04.2010 14:00 - 09.04.2010 12:00

Toatüüp	Kokku	Kasutusel	Saabumata	Check-in	Vabu
ÜHETUBA	21	21	1	12	8
JUUNIORSVIIT	12	12	0	1	11
KAHETUBA (DBL)	24	24	0	1	23
KAHETUBA (TWIN)	40	40	0	9	31
SVIIT	13	13	0	3	10
PERETUBA	3	3	0	0	3
Kokku:	113	113	1	26	86

Joonis 2.2. Majaseisu aruanne poolautomatiseeritud majutusettevõttes

Allikas: Infosys OÜ, Hotis Expressi majutusettevõtete infosüsteem

Kui on kontrollitud, kas vajalik tuba või toad on olemas või ei, siis vastuvõtutöötaja võib tellimuse kas kinnitada või ära öelda. Kui tuba on vaba, võetakse tellimus üldjuhul vastu. Vastuvõtutöötaja koondab kogu tellimust puudutava info kausta või arvutiprogrammi. Tellimust ei kinnitata, kui:

- hotellil ei ole soovitud toatüüpi küsitud kuupäevadel vaba
- hotell on “täis” tellitud
- külastaja on tuntud kui “musta nimekirja” (*blacklist*) klient

Paljudes hotellides on “must nimekiri”, mis on hotelli juhtkonna koostatud nimekiri külastajatest, kes ei ole erinevatel põhjustel hotelli oodatud. Nt käratsenud või kaklust alustanud inimesed; kliendid, kes pole oma varasemaid arveid tasunud või on seda teinud võltsitud või varastatud krediitkaardiga. Seda nimekirja tuleb pidevalt täiendada ja kontrollida. Nimekiri võib sisaldada mitmesugust infot politsei raportitest, teiste hotellide hoiatusi, peakontori andmeid (hotellikettide puhul), raamatupidamisosakonna esildisi jms.

Kui vastuvõtutöötaja ei saa kliendi tellimust vastu võtta, peab ta alati jääma viisakaks ning selgitama toimuvat. Kui soovitud tuba ei ole vaba, tuleb vabandust paluda ja selgitada kliendile, et konkreetne tuba on hõivatud. Vastuvõtutöötaja saab aidata klienti nõustades või pakkudes talle alternatiivseid majutusvõimalusi (või teisi kuupäevi, kui tellimuse aega alles planeeritakse); kui see pole kliendile vastuvõetav, majutada ta võimalusel partnerhotelli või talle sobivasse lähimasse hotelli.

Kui külastaja on “mustas nimekirjas”, sõltub vastuvõtutöötaja toimumisviis sellest, miks klient on sellesse nimekirja sattunud. Nt kui klienti teatakse kui arvete eest tasumata jäätjat, võib vastuvõtutöötaja nõuda temalt eelnevat ettemaksu, st tellimus jõustub alles pärast ettemaksu tasumist; kui inimest teatakse kui teiste häirijat, võib vastuvõtu töötaja keelduda tellimuse vastuvõtmisest. Komplitseeritud juhtudel peaks selliseid probleeme lahendama vastuvõtu juht.

2.4.1. Tellimuse koostamine

Tellimuse koostamine tähistab külalistsükli algust. Erineva suuruse ja sihtturuga hotellid kasutavad ka erinevaid süsteeme ja dokumente. Peamised protseduurid on aga nii väike- kui ka suurhotellides sarnased. Kui mõlemad pooled on tellimuse tingimustega nõustunud, kantakse külastajat puudutavad üksikasjad tellimuse vormile. Tellimuse vormid võivad erineda oma kujunduse ja vormistuse poolest, kuid küsitav informatsioon on üldjuhul sarnane. Tellimuse vormi (*reservation record*) illustreerivad joonised 2.3. ja 2.4.

Nr. 54
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 100px; height: 100px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">HOTELL</div>
Nimi:
Saabumiskuupäev:
Lahkumiskuupäev:
Saabumisaeg:
Toa tüüp ja arv:
<input type="checkbox"/> * SGL
<input type="checkbox"/> * DBL
<input type="checkbox"/> * TW
<input type="checkbox"/> * SUI
Inimeste arv:
Toa hind:
Maksmisviis:
Kontaktandmed:
Tel:
Faks:
Märkused:
Kuupäev:
Vastuvõtja nimi ja allkiri:

Joonis 2.3. Tellimuse vormi näidis (mitteautomatiseeritud hotelli puhul).

Allikas: autori koostatud, tuginedes hotellides kasutatavale dokumentatsioonile.

Tellimuse vormil võivad sisalduda järgmised andmed (tavaliselt ei küsita neid kõiki, vaid hotelli jaoks olulist valikut alljärgnevatest):

- **Nimi** – perekonna- ja eesnimi, tiitel. Kui nimed on võõrapärasead, tuleks need tähthaaval üle täpsustada.

- **Saabumiskuupäev** – alati tuleb jälgida hotelli poliitikat, kuidas kuupäevi üles märkida. Enamikes hotellides kasutatakse päev-kuu-aasta süsteemi; osa aga kasutab kuu-päev-aasta süsteemi. Kokkuleppe täitmine on kohustuslik, sest selle eiramine võib tekitada palju segadust. Oluline on teada, kas on tegemist 12.10.2006 või 10.12.2006 kuupäevaks tehtava tellimusega.
- **Lahkumiskuupäev** – veenduge, et kirja on pandud lahkumiskuupäev, mitte külastaja viibimise viimane öö. Nt klient ütleb viibimiskestuseks 10.-12.02, aga rehkendab öödega. Lahkumiskuupäevaks on sel juhul 13. veebruar, mitte 12. veebruar, ning selle kindlaks tegemine lasub vastuvõtutöötaja õlul.
- **Orienteeruv saabumise kellaaeg** – see info annab vastuvõtule ettekujutuse, millisel ajavahemikul on kõige kiirem ja tõisem periood. Samuti võimaldab saabumiskellaaja teadmine saada ülevaadet klientide kohale tulekust – kui klient ei ole õigeks ajaks päralt jõudnud, on võimalus üle helistada ja kontrollida külastaja tellimuse kehtivust. Tavaliselt jagatakse külastajad kaheks: enne kella 18 ja pärast seda saabujad.
- **Ööde arv** – see on kiireim viis kontrollimaks, kas saabumise ja lahkumise kuupäevad on õiged.
- **Toa tüüp** – näitab kliendi eelistust toa tüübi osas. Paljud hotellid kasutavad spetsiaalseid koode või lühendeid toatüüpide kohta, nt SGL, TW, DBL, SUI.
- **Tubade arv** – kliendi tellitud tubade koondarv (nt 2 SGL või 5 DBL).
- **Inimeste arv** – näitab tegelikku külastajate arvu, kes tuba kasutavad. See info on sellepärast vajalik, et ei ole harv juhus, kui kaheses toas magab ainult üks inimene või siis hoopis neljaliikmeline perekond. Inimeste arvust sõltub toa hind, hommikusöökide ettevalmistamine, lisavoodite paigaldamine jne.
- **Toa hind** – milliseks kujuneb kliendile toa hind. Vastuvõtutöötajate kohustus on selgitada, mis selles sisaldub ning kas kliendile kehtivad mingid soodustused (nt toa hind 1000 krooni sisaldab hommikusööki, hommikusauna ja tervisekeskuse kasutamist).
- **(Kodune aadress)** – see on külastaja kodune aadress ja telefon, kui ta soovib maksta ise oma arvet.
- **(Tellimuse tegija)** – inimese nimi, kes teeb tellimuse (nt suurettevõtte sekretär). See ei pruugi olla sama isik, kes toas peatub.
- **Ettevõtte nimi, aadress, e-posti aadress** – kui tellimuse teeb ettevõtte, tuleb kirja panna selle täielik nimi. Nende andmete järgi kontrollitakse, kas konkreetsele ettevõttele kehtivad kokkuleppelised hinnasoodustused või mitte, samuti kontrollitakse ettevõtte andmete olemasolu ning korrektsust.
- **Telefoni ja faksi number** – kontakttelefon ja faksinumber on vajalikud külastajatega kontakti saamiseks.
- **Maksmisviis** – see on esmane kokkulepe, kuidas klient soovib oma arve tasuda. Tšeki või arvega maksmise puhul on oluline meenutada kliendile, et esimesel on kindel limiit ja teise puhul on nõutav ettevõtte garantiikiri.
- **Garanteeritud ja garanteerimata tellimus** – tellimust tehes tuleb alati välja selgitada, millist tellimust klient soovib, loomulikult ainult sel juhul, kui hotell kasutab erinevaid tellimise variante. Garanteeritud tellimuse puhul tuleb veel lisaks:

- Küsida maksmisvahendit (krediitkaardi puhul selle liik, kehtivusaeg, number)
- Anda ettemaksu infot
- Küsida ettevõtte garantiikirja
- **Krediitkaardi number** – see number aitab hotellil vajadusel kontrollida kliendi maksevõimelisust ja on vajalik garanteeritud tellimuse puhul.
- **Tellimuse number** – kliendile antakse tellimuse kinnitusnumber, mis aitab õiget tellimust hiljem leida.
- **Vastuvõtmise kuupäev, vastuvõtja nimi ja allkiri** – siia paneb tellimuse vastu võtnud vastuvõtutöötaja oma allkirja ja kuupäeva, millal tellimus tehti. Need andmed on abiks hilisemate probleemide lahendamisel, sest need võimaldavad tuvastada tellimuse tegija isiku.
- **Lisateenused** – milliseid lisateenuseid soovib klient kasutada, nt massaaži, ilusalongi, sauna jne.
- **Märkused** – siin on ruumi kliendi spetsiaalsetele soovidele. Siia võib panna nt märkusi, et klient soovib tuppä lilli, soovib osaleda järgmisel päeval linnaekskursioonil, transfeeri sadamast hotelli, korruse eelistused jne.

Tellimus number 16 ②

Kliendi nimi: **Juurikas, Juhan** ⓘ

Firma: **AS Teeme Head** ⓘ

Ajavahemik: **24.03.2010 14:00 -- 28.03.2010 12:00**

Riik: **Eesti**

Maksmisviis: **sularaha**

Reisi eesmärk: **puhkus**

Telliija: **Juurikas, Juhan** ⓘ

Tellimus on kasutatud!

Tellimuse muutmine

Tellimuse annuleerimine

Külastajate kaardid

Eritingimused kinnitused

Kinnituse trükkimine

Prindi voucher

Kaupade müük

Kinnituse saatmine e-postiga

Arve väljastamine

Tellimuse staatus

Koosta päevakava

Toad ja teenused

Teenus	Algusaeg	Lõppaeg	Toidukord	Toitlustuskoht	Kogus	Inimesi	Summa	Hinnaklass	
Tuba nr 416 (SVIIT)	24.03.2010 14:00	28.03.2010 12:00			1	2	4 000,00	Püsiklient talvehind	ⓘ Ⓢ
Jalgratta rent	24.03.2010 14:00	24.03.2010 16:00			2		160,00	Püsiklient talvehind	ⓘ
Linnaekskursioon	24.03.2010 14:00	24.03.2010 16:00			1		40,00	Püsiklient talvehind	ⓘ
Saku õlu 0,5l					100		3 500,00		Ⓢ

Tuba: **SVIIT - 1 tk.**
Inimesi: **2** TÖP: **4** Kogusumma: **7 700,00** EEK

Joonis 2.4. Poolautomatiseeritud hotelli tellimuse vormi näidis.

Allikas: Infosys OÜ, Hotis Expressi majutusettevõtete infosüsteem.

Tellimisprotsessi käigus tehakse sageli möödalaskmisi. Osaliselt juhtuvad need tellimuste vastuvõtja kogenematusesest või teadmatusesest, halvemal juhul hoolimatusesest. Mõned kõige sagedamini tehtavad vead on järgmised:

- kirja on pandud vale saabumise või lahkumise päev
- kliendi nimi on valesti üles märgitud
- ees- ja perekonnanimi on ära vahetatud
- kirja on pandud kolmanda isiku nimi
- tellimuse detaile ei loeta kliendile ette
- ei tehta vahet *double* ja *twin* tubadel
- kasutatakse hotellitöö žargooni, mis teeb kliendi jaoks jutu mõistetamatuks

Miks eelnevas loetelus toodud näiteid peetakse hotellitöös tõsisteks apsudeks? Esmalt võib öelda, et palju arusaamatusi ja segadust tekitavad valesti üles märgitud külastaja nimi või viibimise kuupäevad. Külastajatele põhjustatakse ebamugavusi, kui ta peab vastuvõtule ootama, kuni tema tellimus üles leitakse, või halvemal juhul majutuskoha vahetuse ette võtma. Vaieldamatult tekitab probleeme, kui külastajatele on tehtud tellimus *double* toale ning hotelli saabub kaks tööreisil olevat härrasmeest. Erialase žargooni kasutamist tuleks vältida arusaamatuste ära hoidmiseks, samuti võib külastajale tekitada ebamugavust, kui ta ei saa aru, mida hotelli esindaja talle räägib.

Tellimuse detailide ettelugemine annab nii kliendile kui tellimuse vastuvõtjale võimaluse kohe vead parandada. Mõlemad pooled saavad üle täpsustada, kas nad on teineteist õigesti mõistnud.

2.4.2. Tellimuse kinnitamine või tühistamine

Tellimuse kinnitamine võimaldab hotellil üle kontrollida külastaja tellimusega seotud detaile (kas tuba vastab soovitule, kas kliendi nimi on õigesti kirja pandud, kas hind vastab kokkuleppele, kas saabumis- ja lahkumiskuupäevad on õiged jne). Kliendile antakse kinnitusnumber (selleks on enamasti tellimuse number), mis kinnitab kliendile, et tema andmed on salvestatud tellimisregistrisse. Hotellile aga võimaldab tellimuse numbri kasutamine andmete kiiret leidmist.

Kinnituskiri (*confirmation letter*) on dokument, mis kinnitab, et kliendi tellimus on tehtud ja erisoovid arvesse võetud. Kinnituskiri saadetakse tavaliselt faksi või elektronpostiga. Enamasti on hotellidel sellisteks puhkudeks välja töötatud oma standardid, kuhu sisestatakse konkreetse kliendi andmed. Kinnituskirja pealdiseks peab olema “kinnituskiri” või “tellimuse kinnitus” ning seal peavad sisalduma saatja andmed.

Tuleb meeles pidada, et tellimuse kinnitusega tehtud kokkulepe on seaduslikult siduv mõlemale poolele. Kui kumbki soovib tellimust muuta või tühistada, võib seda teha ainult mõlema poole nõusolekul. Kui üks nendest pole muudatustega rahul, võib kahju saanud pool taotleda kompensatsiooni. Nt kui klient ei teavita hotelli tellimuse tühistamisest, võib hotell leppetrahvina esitada arve saamata jäänud tulude eest või vastava summa kinni pidada kliendi ettemaksust. Kui hotell tühistab tellimuse ilma klienti sellest teavitamata, peab hotell otsima alternatiivse majutuskoha, mis vastaks samale tasemele

(või oleks parem), ning hotelli kohustus on kõigi majutuskoha vahetusega kaasnevate lisakulutuste kompenseerimine kliendile.

Tellimuse **tühistamine** (*amendment/cancellation of a reservation*) dokumenteerimine ja korrektne protseduurireeglite järgimine on niisama oluline kui tellimuse vastuvõtmine.

Tellimuse tühistamisel tuleb küsida:

- külalise nime
- vajadusel aadressi
- tubade arvu
- eeldatud saabumis- ja lahkumispäeva
- inimese nime, kes tellimuse tühistas

Lisaks märgitakse üles, kes vastuvõtutöötajatest tühistamise vastu võttis ja mis kuupäeval seda tehti. Tühistamised on soovitav teha kirjalikult, et paberkandjal säiliks muudatuste tegemist põhjendavad alusmaterjalid. Probleemide tekkides on tühistamise dokumentide abil võimalik fakte kontrollida. Kõik elektronposti vahendusel tehtud tellimused ja kinnitused on võrdsed paberil tehtuga, kuid ka neid tuleb arvutifailina või väljaprintitult säilitada.



Hotell Pärnu Näidis; Ringi 35, Pärnu 80010, Eesti;

Kellele: Juurikas, Juhan
Firma: AS Teeme Head

Kellelt: Pärnu Näidis
Ringi 35, Pärnu 80010, Eesti

Kuupäev: 18.06.2010

ANNULLEERIMISTEADE

Kinnitame Teie tellimuse annulleerimise alljärgnevalt

Tellimus tehti: 25.03.2010
Ajavahemik: 24.03.2010 - 28.03.2010

Tellimus sisaldas:

Teenus	Algus	Lõpp	Kogus	Hind
Tuba nr 416 (SVIIT)	24.03.2010 14:00	28.03.2010 12:00	1	4 000,00
Jalgratta rent	24.03.2010 14:00	24.03.2010 16:00	2	160,00
Linnaekskursioon	24.03.2010 14:00	24.03.2010 16:00	1	40,00

Kokku: 4 200,00 EEK
Maksmisviis: sularaha

Parimate tervitustega,

Joonis 2.6. Tühistamisdokumendi näidis poolautomatiseeritud majutusettevõttes.

Allikas: Infosys OÜ, Hotis Expressi majutusettevõtete infosüsteem.

Külastaja, kes tühistab oma toa, on hotelli jaoks niisama oluline klient kui tellimuse tegija. Tellimusest loobumise teatamisel saab hotell sama toa müüa mõnele teisele külastajale. Külastajal võib juba tühistamise hetkel olla vajadus uue tellimuse tegemiseks ning tühistaja viisakast teenindamisest sõltub selle konkreetse kliendi hotellivalik järgmise külastuse ajaks.

Kui hotelli teenustele on soovijaid rohkem kui hotell hetkel suudab pakkuda, koostatakse **ooteleht** (*tentativelist/waitlist*) või ootenimekiri nendest klientidest, kes n-ö jäävad ootama praeguste klientide tellimuste tühistamist. Kliendi nõusolekul kantakse ta ootelehele, võetakse tema andmed – nimi, telefoninumber, tubade soov. Kui sobivad toad, konverentsisaalid või muu soovitav teenus vabaneb, teatatakse sellest kõigepealt ootelehel olevale kliendile.

Sageli satuvad rühmakliendid ootelehele, kui mitme reisigrupi viibimiskuupäevad osaliselt kattuvad. Üldjuhul saavad ootelehele paigutatud kliendid vajaliku teenuse, sest mida lähemale jõuab grupi saabumiskuupäev, seda tihedamini korrigeeritakse saabujate

arvu. Enamasti saabujate arv väheneb, mitte ei suurene. Seetõttu võibki hotellides sageli kohata ootelehel olevaid tellimusi, sest hotell püüab kõrghooajal maksimaalset tulu teenida. Ooteleht on ületellimuste legaalne vorm, sest tellimuse tegija teab, et tellimuse tegemise hetkel ei saa tema soov teie mahus täita. Ületellimuste puhul külastajale ei öelda, et talle müüakse tuba, millele hetkel on tellimus juba tehtud.

Viimane samm tellimisprotsessis on tellimuse dokumentide koostamine. Tellimuse aruanded on üks tüüp aruandeid, mida koostatakse nii juhtkonnale kui ka teistele osakondadele, sest nendes aruannetes sisalduv info aitab maksimeerida teenuste müüki. Osa aruandeid koostatakse päeva kaupa (saabumiste ja lahkumiste lehed, mis on olulised vastuvõtu- ja majapidamisosakonna töö sujuvaks korraldamiseks), osa aruandeid koostatakse nädala või kuu kaupa (külastajate statistika, tubade hõive, mitteilmunute, juhukülastajate arvud jne).

Saabuval klientidel
Pärnu Näidis 11.06.2010 - 19.06.2010

Saabumine	Tellimus	Nimi	Firma	Lahkumine	Maksmisviis	Toad	Lisateenused	
11.06.10	138	Juhan Salu		12.06.10	krediitkaart	KAHETUBA (DBL)	Õhtusöök 2010-06-11 14:00:00 2010-06-11 16:00:00	puhkus

Tellimuste arv kokku: 1

Joonis 2.7. Saabujate aruanne.

Allikas: Hotis Expressi majutusettevõtete infosüsteem.

2.5. Tubade ületellimuste tegemine

Ületellimuste (*overbooking*) kasutamist hotellides põhjendatakse külastajate ebakorrektses käitumisviisiga. Mitteilmunud, pidevalt viimasel minutil tühistavad ja planeeritud lühemalt viibivad külastajad panevad hotelle tegema ületellimusi, mis on tüüpiline transiit- ja kesklinna hotellidele, kus mitteilmunute, tühistamiste ja hiliste saabumiste osakaal on suurem kui teistes majutusasutustes.

Ületellimine toimub siis, kui hotell võtab vastu rohkem tellimusi, kui tal on vabu tube. Hotellimajanduses on see muutunud tavapäraseks müügistrateegiaks, sest nii on võimalik saavutada maksimaalne tubade täitumus. Nt kui hotelli tehakse suur rühmatellimus järgmise aasta augustikuusse, on üsna tõenäoline, et grupi saabumiskuupäeva lähenedes soovib reisibüroo oluliselt vähendada tellitud tubade arvu. Ületellimuse tegemine aitab hotellil vähendada mittesaabunute ja tühistatud rühmaliikmete tõttu tulu kaotamist.

Sellise müügistrateegia kasutamisel on aga ka tumedam külg. Ületellimustega võivad hotellid tekitada tõsist kahju oma heale mainele. Kui tellimuse teinud klient leiab saabudes, et tema jaoks ei ole vaba tuba, kahaneb külastaja usaldus hotelli vastu ja ta võib edaspidi vältida selle majutusasutuse teenuste kasutamist. Iga hotell, mis planeerib tubade ülemüüki, peab seda tegema teadlikult ning töötama välja täpsed standardid, kuidas vastuvõtutöötajad ülemüügisituatsioonides käituma peavad. Selleks, et välja töötada ületellimuste vastuvõtmise mahtusid, vajab vastuvõtjuht kõiki andmeid eelnevate perioodide mitteilmunute, garanteeritud ja garanteerimata tellimuste, tühistamiste ning

varasemate lahkumiste protsentide kohta. Selle põhjal saab vastuvõtujuht välja arvutada ülemüügi kriitilise piiri, mille ületamine mõjub üldjuhul hotelli mainet kahjustavalt.

Mitterealiseeruvate tellimuste protsenti arvutatakse sellise valemi järgi: perioodi (päev, nädal, kuu) mitteilmunute, tühistajate ning varasemate lahkujate arvud liidetakse ning jagatakse tellimuste koguarvuga (Stutts 2001: 73-74). Tulemusena saadakse keskmine tubade arv, mis üldjuhul tühjaks jäävad. Kui näiteks perioodi 200 tellimuse kohta on mitteilmunute arv 11, tühistamisi kolm ja hotellist planeeritust varem lahkujaid kaks, siis võib eeldada, et 8% tellimuste üldarvust jääb realiseerimata. Arvutuskäik oleks järgmine:

$$11 + 3 + 2 = 16;$$

$$16 : 200 = 0,08 \text{ ehk } 8\%.$$

Seetõttu võtavadki vastuvõtutöötajad maksimaalse täitumuse saavutamiseks vastu kaheksa protsendi ulatuses ületellimusi.

2.6. Tellimusgraafikud

Paljud hotellid kasutavad tellimusgraafikuid (*reservation chart*) tubade hõive ülevaatlikustamiseks. Graafikud jagunevad olemuselt kaheks erinevaks tüübiks. Eesti hotellimajanduse terminoloogias puuduvad neile täpsed terminid.

Tellimusgraafik (*conventional chart*) näitab tubade hõivet konkreetse toanumbri ja kuupäeva seosena. Tellimusgraafikule märgitakse tellimused tavaliselt pliiatsiga, et saaks arvesse võtta kõik hilisemad muudatused või tühistamised. (Baker *et al.* 2000: 82) Graafikuid koostatakse üldjuhul kuude kaupa ja need asetsevad spetsiaalsetes kaustades. Sellist tüüpi tellimuse graafikud sobivad väiksema mahuga hotellidele,

- kus kliendid peatuvad pikema perioodi vältel
- kus on palju erinevat tüüpi tube (erineva suuruse, interjööri, mugavustega)
- mis pakuvad kõrge personaalsusega teenuseid oma klientidele

Tellimusgraafik ei sobi suurtele hotellidele, sest kõikide tellimuste detailidesse süvenemine on aeganõudev. Samuti on väga lihtne teha vigu, kui graafikul on suur arv tube.

Tellimusgraafikule kantud tellimused on seotud kindla toaga. Vaadates joonist 2.7., võib näha, et hr Tammele on tehtud tellimus kahele laia voodiga kahesele toale ajavahemikuks 2.-4. juuni 2006 ning tema tellimuse number on 13. Sellise graafiku puhul tuleb rõhutada joonte märkimise täpsust. Iga ruuduke märgib ühte ööd. Hr Tammele tehtud tellimuse puhul katab joon graafikus teise ja kolmanda kuupäeva, mis tähendab, et hr Tamm saabub 02. juuni õhtul ning lahkub 04. juuni hommikul. Neljanda juuni kuupäeva ruudukeselt hakkab juba uus tellimus. Käesolevas näites on neljandal juunil majas kaks klienti, kelleks on hr Kuusk, kes saabub samal päeval ja pr Jalakas, kes on majas alates teisest juunist.

Juuni	2010							
Kuup Tuba	1	2	3	4	5	6	7	8
101 DBL		← Tamm 13 →						
102 DBL		← Tamm 13 →		← Kuusk 2 →				
103 TW								
104 TW		← Jalakas 8 →			← Mänd 17 →			
105 SGL								

Joonis 2.7. Tellimusgraafiku näidis.

Et tellimusgraafiku ruudukesed on detailse informatsiooni säilitamiseks liiga väikesed, peetakse üldjuhul lisaks veel kausta tellimuste detailidega. Tellimuse vormi näidis on toodud peatüki esimeses osas, joonisel 2.3.

Tihedusgraafikud (*density chart*) sisaldavad koondnumbrit tellimustest, mis on tehtud konkreetsele toatüübile kindlal kuupäeval. Erinevalt eelmisest graafikutüübist ei oma selle graafiku puhul tähtsust mitte konkreetset toanumbrid, vaid hõivatud tubade üldarv. (Baker *et al.* 2000: 83)

VEEBRUAR 2011

19.02.	20.02.	21.02.
Standardklassi ühesed 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	Standardklassi ühesed 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	Standardklassi ühesed 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1
Äriklasi ühesed 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	Äriklasi ühesed 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	Äriklasi ühesed 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

Joonis 2.8. Fragment hotelli tihedusgraafikust

Joonisel 2.8. on illustreeritult näidatud tihedusgraafikute kasutamist. Graafiku abil on võimalik saada kiirelt ülevaade, milline on hetkel hotellis tubade seis. Siit on näha, et hotellis on 20 ühekohalist tuba, millest kümme on standard- ja kümme äriklasi tuba.

Kui tehakse tellimus äriklasi ühesele toale 19. veebruariks, vähendatakse vastava kuupäeva äriklasi ühete tubade arvu ehk siis tõmmatakse number graafikul joonega läbi. Tubade vähendamist alustatakse alati suuremast numbrist allapoole. Graafikul on pidevalt näha ülevaatlik pilt vabade tubade olemasolust. Hetkel on 19. veebruaril vabad veel viis standardklassi ja kaheksa äriklasi tuba.

Tihedusgraafik sobib majutuskohdadele, kus on sarnase sisekujunduse, asukoha ja hinnaga toad või kliendid viibivad lühiajaliselt.

Et ei ole olemas kahte täpselt ühesugust hotelli, on ka kasutatavate süsteemide variatsioone arvukalt. Need kohandavad hotelli spetsiifiliste vajaduste, töötajate oskuste, kogemustega ning loomulikult toimub mitteautomatiseeritud hotellides ajapikku ka teatud mugandumine. See tähendab seda, et erinevad aruanded koondatakse üheks, vähesel määral muutuvad nende ülesehitus, sisu jne.

3. RÜHMATELLIMUSED

3.1. Rühm ja rühmatellimused

Rühmatellimusi (*group reservations*) seostatakse üldjuhul reisibüroode ja reisikorraldajatega, kuid suuremahulisi tellimusi teevad ka suurürituste korraldajad, konverentsibürood, erialade liidud, suurkorporatsioonid jne. Iga ettevõtte või ka üksikisikute seltskond võib teha rühmatellimusi, millega kaasnevad rühma suurusest sõltuvad allahindlused.

Peamiselt tellivad gruppidele hotellis tube siiski reisibürood ja reisikorraldajad. **Reisibüroo** (*travel agency*) on otseselt kliendile jaemüügi korras reisiteenuseid müüv turismifirma, kes müüb vaid teiste reisikorraldajate valmispakette, sõidupileteid erinevate transpordifirmade reisidele, reisikindlustust, viisateenuseid jne. Reisibüroo võib koostada individuaalturistidele ka kohapeal reisipakette, pannes kokku kliendile vajalikud reisiteenused nende hulgast, mida reisibüroo agendimüügi korras ise müüb. Ta tellib hotelli kohta, kasutades selleks nii otselepinguid hotellidega kui ka tellimissüsteeme. **Reisikorraldaja** (*tour operator*) on turismifirma, kes müüb kas teistele reisikorraldajatele või reisibüroodele hulgimüügi korras turismiteenuste valmispakette või üksikuid turismiteenuseid.

Koostöökis hotellidega saavad reisibürood hotellidelt hinnad, tühistamis- ja maksetingimused jms. Alaliste ja suuremate partnerite vahel sõlmitakse kirjalik leping ehk hotellileping. **Hotellileping** (*hotel agreement*) on leping, milles hotellipidaja lepib reisibürooga kokku hotelliteenuste osutamise kokkulepitud hinna eest reisibüroo kliendiks olevale reisijale või reisijate rühmale (Rahvusvaheline hotellide ja... 2003). Hotellilepingud sõlmitakse üldjuhul üheaastase kestusega. Juhuslikumate partnerite puhul lepatakse vastavad tingimused kokku ühekordselt ning need omandavad lepingulise jõu.

Rühmadele tellitud toad on hotelli jaoks tulus äri, st suur arv tube on reserveeritud klientidele, kes saavad ühel päeval, reeglina kokkulepitud kellaajal ning maksavad ühte hinda, mistõttu on nendega lihtne tegelda. Tellimise üksikasjadega tegeleb tavaliselt reisi organisatsioon või rühmajuht.

Rühm on üldjuhul vähemalt viieteistliikmeline grupp inimesi, mis saabub ja lahkub koos ning mida nii reisibüroo kui hotellipidaja käsitlevad ühe tervikuna (*Ibid.* 2003). Kui pärast tellimuse kinnitamist rühma suurus väheneb alla viieteistkümmet inimest, peab hotellipidaja teatama reisibüroole, kas ta käsitleb seda gruppi ikka veel rühmana. Igal hotellil on kindlad reeglid, kus on määratud miinimumgrupi suurus. Mõnes hotellis võib see olla 15, mõnes aga 30 inimest.

Rühma liikmeteks võivad olla ettevõtete töötajad, konverentsist, messist osavõtjad, huvireisijad või lihtsalt puhkusel olijad. Kuigi üldjuhul maksavad reisigruppide liikmed letihinnast märksa madalamat hinda, tuleb rühmatellimuste puhul esile tuua mitmeid hotelli majandustegevusele positiivselt mõjuvaid aspekte:

- rühmatellimusi võib juhtuda perioodi, kui hotellis ei ole kõrghooaeg
- pakkudes rühma liikmetele hotelli lisateenuseid, on võimalus hotelli käivet suurendada (toitlustamine, ilukeskuste teenused, saunad, ujulad, väljasõidud jne)
- rühmadele kohandatud teenustepakette on võimalik pakkuda korduvalt
- rühmad tagavad hotelli kõrge täitumuse ja vajaliku käibe
- rühmatellimusi on mugav käsitleda, sest kõigile kehtivad sarnased tingimused

Tabelis 3.1. on võrreldud üksikkliendi ja rühmakliendi sarnaseid ja erinevaid jooni.

Tabel 3.1. Üksikkliendi ja rühmakliendi võrdlus.

Üksikklient	Rühmaklient (üldjuhul)
Üksikisikust klient on isik, kellele ei laiene rühmatingimused.	Rühm on vähemalt 15 inimesest koosnev grupp, mis saabub ja lahkub koos ning mida käsitletakse tervikuna.
Tellimuse teeb klient või tema esindaja.	Tellimuse teeb reisibüroo või ettevõtte esindaja.
Üksikkliendile kehtib avalik letihind või paketi hind.	Rühmakliendi puhul kehtivad konfidentsiaalsed letihinnast madalamad tariifid.
Üksikkliendile ei kehtestata üldjuhul pikaajalisi tühistamistähtaegu (v.a garanteeritud tellimuste puhul).	Rühmaklientide puhul on määratletud täpsed tühistamistähtajad.
Mõlemale klienditüübile võivad kehtida hooaja hinnad ehk madalhooajal alandatud ja kõrgperioodil täishinnad.	
Mõlema klienditüübi puhul toimub hindade diferentseerimine, st teenuste hinnad sõltuvad inimeste arvust, tubade tüübist, lisateenuste hulgast, kliendi tüübist jne.	

Kui reisibüroo vahendab oma kliendile hotelliteenuseid, saadab ta hotelli tellimisüksusele kirjaliku tellimuse. Tellimuses näidatakse ära vajalikud andmed (soovitav tubade klassid ja arv, individuaalreisijate puhul nimed, saabumise ja lahkumise kuupäevad, võimalik toitlustamine hotellis jms). Suusõnalist tellimust kinnitatakse hotellipidajale ka kirjalikult faksi, e-posti või mõne muu kanali vahendusel.

Hotellipidaja võib seada tellimuse aktsepteerimise tingimuseks tellimistasu või ettemakse (tagatisraha või garantiideposiidi). Juhul, kui hotellipidaja taotleb ettemakset, loetakse hotellileping sõlmituks pärast selle summa tasumist või ettemakse tasumise tõendamist. Tellimistasu võetakse maha lõpparvest, kuid seda ei maksta tagasi tellimuse hilise tühistamise puhul. Hotellil on õigus ka tellimusest loobuda. Kui hotell võtab tellimuse vastu, kinnitab ta seda reisibüroole kirjalikult ja sel juhul on tegemist juba siduva kohustusega, mida hotell ühepoolset katkestada ei tohi.

3.2. Rühmatellimuste käsitlemine

Rühmatellimustega tegeldakse pika aja jooksul ning sellega kaasnevad protseduurid, mis jaotatakse vastavalt rühma saabumisaajale. **6 kuni 12 kuud enne saabumist** (vahel ka

veel varem) saab tellimiskeskus/müügiosakond reisi-, konverentsi- või messi organisaatorilt esialgse nimekirja soovitud teenustest. Enne tellimuse kinnitamist kontrollitakse teenuse osutamise võimalikkust. Nt tehakse kindlaks vabade tubade olemasolu; uuritakse, kas konverentsikeskuses on soovitud ajavahemikul vajalikud ruumid vabad; kontrollitakse, kas toitlustusosakonnas ei ole samale ajale juba suuri üritusi planeeritud, ning paljusid muid üksikasju. Hotellipidaja peab hoiduma selliste tellimuste vastuvõtmisest, mida ta ei suuda täita. Reisibüroo või -korraldaja peab edastama hotellipidajale üksikasjaliku infopäringu soovitud teenuste loeteluga. Hotellipidaja peab andma ajakohast ja korrektset informatsiooni hotelli hinnaklassi ja pakutavate teenuste kohta, mida tellija on kohustatud täpselt edastama oma kliendile. Kumbki pool ei tohi külastajale lubada võimatut.

Tavaliselt tehakse rühmatellimused mitu kuud ette, seetõttu võib tähtaja lähenedes saabujate ja tubade arv muutuda. Esialgu paneb tellija kinni esmase tubadeploki ning hakkab seda täpsustama, mis enamasti tähendab tellimusega kaetud tubade arvu vähendamist. Nt kui reisirühmale on järgmiseks aastaks tellitud hotellis 100 tuba, siis tuginedes möödunud aastate kogemusele, võib väita, et hotellis N on tühistatud tubade protsent järgmine:

- 12 kuud enne rühma saabumispäeva – keskmiselt 30%
- 3 kuud enne rühma saabumispäeva – keskmiselt 15%
- 1 kuu enne rühma saabumispäeva – keskmiselt 2% (Baker *et al.* 2000: 236-237)

Kaksteist kuud enne saabumispäeva tühistatakse sajast algselt tellitud toast keskmiselt 30 tuba ning grupi saabumispäevaks kokku 42 tuba. Selle näite puhul moodustab tühistamine peaaegu poole esialgse tellimuse suurusest ja hotell peab leidma uued külastajad, et tagada hotelli kõrge täitumus. Sageli täidetakse hotellides seda tühimikku ületellimuste tegemisega.

Enne saabumist saadab rühmajuht hotellile külastajate nimekirja (majutusnimekirja) ning teavitab planeeritavast saabumiskellaajast. Nimekiri sisaldab eelregistreerimiseks vajalikke andmeid – passinumbreid, aadresse, külaliste jagunemist tubadesse, märkusi külastajate kohta (allergikud, lastega grupiliikmed, eakad). Selle informatsiooni abil on hotellil võimalik kliendid osaliselt juba enne saabumist sisse registreerida ning kiirendada külastajate hotelli saabumisel sisseregistreerimise protseduuri.

Grupi **saabumispäev** on vastuvõtutöötajatele pingeline aeg ning seetõttu on tähtis, et kõik ettevalmistused oleksid õigeaegselt tehtud. Nt toateenindus peab olema jõudnud toad korrastada, uksehoidjad peavad olema valmis külastajate pagasi tubadesse viima, vastuvõtt on kontrollinud üle majutusnimekirja ja jaotanud külastajad kõiki lisatingimusi arvestades tubadesse jne.

Reisibüroo ja hotelli vaheliste **arvelduste** põhimõtteline lähtekoht on, et reisibüroo vahendusel hotelli saabuv klient arveldab reisibürooga. Klient esitab hotelli saabudes vahendaja maksedokumendi – vautšeri, millel on märgitud kõik saadavad teenused. See on hotellile rahaliseks dokumendiks, mis tähendab, et kliendil on teenuste eest tasutud. Hotell lähetab vautšeri originaali koos oma arvega tellimuse teinud reisibüroole. Vautšeri

ja hotellipoolse arve alusel tasub reisibüroo kokkulepitud maksetähtaegadel hotelli osutatud teenuste eest.

3.3. Reisibüroo komisjonitasu, tellimuste tühistamine

Kui tellimine toimub reisibüroo kaudu, maksab hotell viimasele ka **komisjonitasu** (*commission fee*). Komisjonitasuks nimetatakse teenuste vahendamise eest ettenähtud tasu, mida väljendatakse protsentides ning seetõttu muutub tähtsaks just see määr, mis rühma toahinnast lõplikult maha arvestatakse. Rühmadele kehtiva allahindluse suurus sõltub üldjuhul konkreetsest ettevõttest, gruppide suuruselt ja sagedusest ning hooajast. Rühma hind on individuaalhinnast vähemalt paarkümmend protsenti madalam. Kuigi rühmatellimused hõlmavad üldjuhul individuaaltellimustest rohkem tube ning enamasti on suuremahuline müük hotellile kasulik, võib madalam toahind kokkuvõttes viia siiski madalama tuluni. Seda juhul, kui rühmadele pakutavad hinnad langevad liiga madalale või rühmatellimuste maht on ulatuslik ka perioodidel, kui individuaalreisijate puhul võib eeldada tubade järele suurt nõudlust (festivalid, suurüritused, ranna kõrghooaeg jne). Suur hulk individuaalreisijaid, kes tellivad vähem tube, ent maksavad keskmisest kõrgemat hinda, viivad hotelli tulu kõrgemale. Seetõttu on oluline oma kliendirühmi tunda ning määratleda optimaalne müügisuhe, st millisele perioodile koondada enam rühmatellimusi ning millal oleks mõistlikum jätta toad letimüüki.

Hotelli seisukoht komisjonitasu maksmise ja maksetingimuste kohta peab olema selgelt väljendatud ja reisibürooga kokku lepitud enne tellimuse kinnitamist või kinnitamise ajal. Komisjonitasu kohta käiv informatsioon peab sisaldama järgmist teavet:

- milliste teenuste eest komisjonitasu makstakse
- komisjonitasu määrad
- kas komisjonitasu makstakse hotelliga kokkulepitud majutuse pikendamise eest

Üldjuhul on reisibüroole makstavate komisjonitasude määrad kõrgemad madalhooajal, kõikides vahemikus 15-35%. Kõrghooajal on keskmiseks komisjonitasu määraks 5-10 protsenti.

Hotellid ja reisibürood ning -korraldajad lepivad koos hindadega kokku ka tühistamistingimused. Reisibüroo võib tühistada rühmatellimuse kompensatsiooni maksmata vastavalt järgmistele üldkehtivatele tavadele:

- kogu rühma (100%) võib tühistada kuni 30 päeva enne saabumispäeva
- maksimaalselt 50% esialgsest tellimusest võib tühistada vähemalt 21 päeva enne saabumist
- maksimaalselt 25% esialgsest tellimusest võib tühistada vähemalt 14 päeva enne saabumispäeva. (Rahvusvaheline hotellide ja... 2003)

Tellimuse tühistamine pärast eelpool toodud tähtaegu annab hotellipidajale õiguse saada hüvitust. Üldreeglina on tühistamine enam kui kuu enne grupi saabumiskuupäeva sanktsioonideta ning vähem kui 24 tundi enne saabumiseks ettenähtud aega sooritatud tühistamisel tuleb tasuda majutushinnast 100% trahvi. Tühistustrahvid või leppetrahvid võivad iga partneriga olla erinevad ning need määratletakse hotellilepingus.

4. KÜLASTAJA HOTELLI REGISTREERIMISE PROTSESS

4.1. Vastuvõtutöötajate roll külastajate teenindamisel

Vastuvõtuleti personal on hotelli esimene osakond, kes kliendiga tema saabudes kohtub. Peamised vastuvõtuleti töökohustused sisseregistreerimise (*check-in*) käigus on külastaja vastuvõtmine, tervitamine ja sisseregistreerimine; hotelli teenuste müümine külastajatele; külastajate kohta registrite loomine; teiste osakondade varustamine külastajainfoga.

Hotelli personali jaoks on külastajate hotelli sisseregistreerimine esimene silmast silma kontakt. Sujuv registreerimisprotsess loob kliendile hotellist meeldiva esmamulje. Vastuvõtutöötajad on esimesed inimesed, kes kuulevad külastajate soove ja kaebusi, nende käitumisest külastajatega sõltub viimaste rahulolu hotelliga.

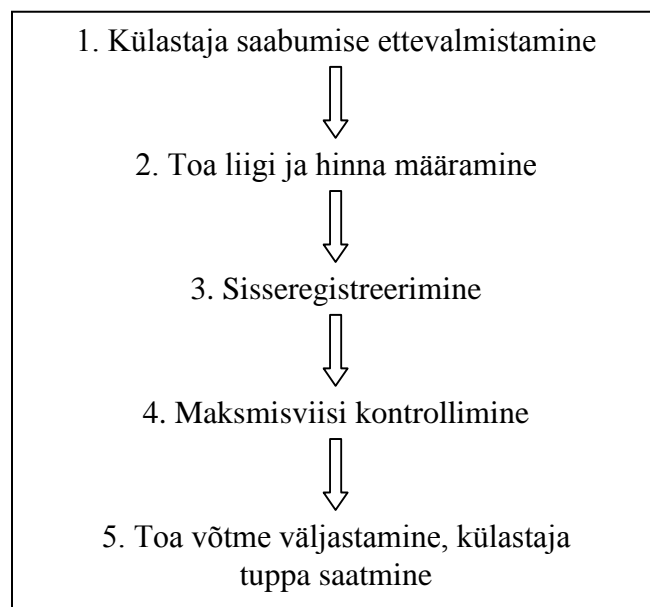
Külastajate registreerimise võib tinglikult jagada viieks peamiseks etapiks, mida kirjeldab ülevaatlilikult joonis 4.1. (Baker *et al.* 2000: 109) Järgnevates alapunktides käsitletakse üksikasjalikult kõiki registreerimise käigus toimuvaid tegevusi ning kasutatavat dokumentatsiooni.

4.2. Registreerimiseelne tegevus

Külastajate hotelli registreerimise I etapp hõlmab külastaja saabumise ettevalmistamist. Enne kliendi tegelikku sisseregistreerimist vajavad vastuvõtutöötajad külastajate saabumiseks ja hotellis viibimise ettevalmistamiseks informatsiooni, mis hõlmab:

- tubade seisu ja hõivet
- oodatavaid saabumisi ja lahkumisi
- spetsiaalsete soovidega saabumisi
- VIP-ide ja püsiklientide tellimusi

Osa vajalikust informatsioonist selgub alles saabumispäeva hommikul. Kuigi tellimused on sageli tehtud mitu kuud varem, võivad viimased muudatused toimuda vahetult enne klientide saabumist (mõni klient soovib hotellis pikemalt peatuda; saabuval reisiseltskonnal on kaasas lisaliikmed; mõni tuba on suurpuhastuses või remondis jne).



Joonis 4.1. Registreerimisprotsessi etapid.

TOASEISUDE ARUANNE

KUUPÄEV: 19. veebruar

Vaba/koristatud

201 203 210 211 216 218 219 224
225 226

Vaba/koristamata

-

Hõivatud/päevane koristus

209 214 215 222 227 228

Kvoot

206 212 221

Vabanevad toad/lõplik koristus

204 205 217 220

Korrast ära/müügist maas

202 213

Enne külastaja saabumist vajab vastuvõtutöötaja tubade hõive kohta detailset infot. See kajastub tavaliselt **toaseisude aruannetes** (*room status report*) (joonis 4.2.), mis pakuvad teavet selle kohta, millised toad on hõivatud, millised vabad, millised koristamata või hoopis remondis.

Kolmandas peatükis selgitati toaseisude nimetusi. Eraldi selgitamist vajab joonisel 4.2. kasutatud termin kvoot. Need toad on kindla ajaperioodi vältel tellitud ühele lepingupartnerile. Nt suvekuudel on hotellis kaks tuba firma N tellimusega kaetud.

Joonis 4.2. Toaseisude aruanne (mitteautomatiseeritud hotelli puhul).

Kui firma N ei kinnita tube konkreetsele kliendile 3-5 päeva enne kliendi saabumist, võib hotell võtta sellele toale uue tellimuse. Tellimuse kinnitamise tähtaeg sõltub hotelli ja reisibüroo või ettevõtte vahelisest lepingust. Kvooti kasutatakse juhul, kui firmal võib sagedasti tekkida vajadus tellida kohti väga lühikese etteteatamistähtajaga ja ta soovib teha koostööd kindla partneriga (nt lennu- või laevafirma).

Toaseisude aruanne aitab vastuvõtutöötajatel kindlaks teha, millised toad on klientide majutamiseks vabad, millised on vabanemas ja millised on sel kuupäeval hõivatud. See on hädavajalik info, et vältida kliendile ebameeldivuste tekitamist tema paigutamisega hõivatud või koristamata tuppa. Lisaks annab toaseisude aruande analüüsimine hotellile võimaluse külastajaid kõige ratsionaalsemalt numbritubadesse paigutada ning tube vajadusel letimüüki anda. Joonisel 4.3. toodud poolautomatiseeritud hotelli toaseisude aruanne sisaldab toa numbrit, selle staatust ning külastaja lahkumise aega. Kui tuba on kasutusel, on aruandest näha kuupäev ja kellaaeg, millal külastaja hotellist lahkub.

Enne külastajate hotelli saabumist vaadatakse üle samal päeval saabuvate külastajate info. **Saabujate aruanne** (*arrivals list*) annab töötajatele koondteavet konkreetsetel kuupäeval saabujate kohta. Ükskõik, kas seda informatsiooni antakse edasi arvuti kaudu või jälgitakse kaustadest, on detailid sarnased. Aruanne sisaldab teavet kliendi soovide kohta: toa tüüp, toa kasutamise ajavahemik, maksmisviis, kliendi erisoovid ja lisateenused.

Majapidamise aruanne
Pärnu Näidis 08.04.2010

Tuba	Staatus	Saabumine	Lahkumine
101 (KAHETUBA (TWIN))	Vaba	Täna 14:00	09.04.2010 12:00
102 (KAHETUBA (DBL))	Vaba	Täna 14:00	09.04.2010 12:00
103 (KAHETUBA (DBL))	Vaba		
104 (KAHETUBA (TWIN))	Vaba	Täna 14:00	09.04.2010 12:00
105 (KAHETUBA (TWIN))	Must	Täna 14:00	09.04.2010 12:00
106 (KAHETUBA (TWIN))	Vaba		
107 (KAHETUBA (TWIN))	Vaba		
108 (KAHETUBA (TWIN))	Vaba	Täna 13:59	Täna 13:59
109 (KAHETUBA (TWIN))	Vaba	Täna 14:00	09.04.2010 12:00
110 (KAHETUBA (TWIN))	Must		
111 (SVIIT)	Vaba		
112 (SVIIT)	Vaba		
113 (KAHETUBA (DBL))	Vaba		
114 (KAHETUBA (DBL))	Vaba		
115 (KAHETUBA (DBL))	Vaba		
116 (JUUNIORSVIIT)	Vaba		
117 (JUUNIORSVIIT)	Vaba		
118 (ÜHETUBA)	Vaba	25.03.2010 14:00	22.12.2010 12:00

Joonis 4.3. Toaseisude aruanne (poolautomatiseeritud hotelli puhul)

Allikas: Hotis Expressi majutusettevõtete infosüsteem

Võrreldes saabujate aruannet toaseisude aruandega, saab nende põhjal ülevaate järgnevast:

- kas kõik oodatavad külalised saavad soovitud majutustüübi
- kui palju tube jääb vabaks tellimusega klientide (nn juhuklientide) tarbeks
- kas on tehtud ületellimusi

Saabuvad kliendid
Pärnu Näidis 11.06.2010 - 19.06.2010

Saabumine	Tellimus	Nimi	Firma	Lahkumine	Maksmisviis	Toad	Lisateenused	
11.06.10	138	Juhan Salu		12.06.10	krediitkaart	KAHETUBA (DBL)	Õhtusöök 2010-06-11 14:00:00 2010-06-11 16:00:00	puhkus

Tellimuste arv kokku: 1

Joonis 4.4. Saabujate aruande näidis.

Allikas: Hotis Expressi majutusettevõtete infosüsteem.

Paljud hotellid arhiveerivad hotellikliente puudutavaid andmeid. Arvutisüsteemiga hotellides on sellist infot väga lihtne säilitada ning kasutada, sest andmed salvestuvad automaatselt. Hotellides, mis ei kasuta arvutisüsteeme, on samuti võimalik pidada külastajate andmebaase (külastajaandmete arhiivi). Külastajaandmete arhiiv võimaldab paremini klientide ootustele vastavaid teenuseid ja nende taset pakkuda. Nt kui külastaja on varem kaevanud tuppa kostnud kära üle, peaks vastuvõtutöötaja pakkuma kliendile

vaiksemat tuba (hoovipoolne, baaridest, restoranidest eemal). Kui klient on eelmistel külastustel eelistanud äriklassi tuba, on võimalik juba tellimust tehes kliendile muljet avaldada sellega, et mäletate tema eelistusi. Samuti annab eelnevate külastuste ülevaade hotellile võimaluse pakkuda boonuseid ja püsikliendiprogramme, mis tagaksid hotellile pideva sissetuleku.

Kuigi iga klient peab end tundma teretulnuna, peaksid hotelli jaoks eriti olulised kliendid end ka erilise ja tähtsana tundma. Seetõttu pööratakse neile tunduvalt suuremat personaalset tähelepanu. Tavakliendist eristuvad kliendid võib erinevatele autoritele tuginedes (Verginis, Wood 2002: 231; Abbott, Lewry 2002: 113) jagada kolmeks:

- 1) **VIP** (*very important person*) – rahvusvahelised delegatsioonid; rahvusvaheliste organisatsioonide, reisifirmade juhid ja esindajad; teiste hotellide juhid; messide, konverentside korraldajad; kõrgete mugavus- ja kvaliteedinõudmistega külastajad.
- 2) **CIP** (*commercially important person*) – püsikliendid; tippjuhid; olulised ajakirjanikud; reisibüroode ja reisikorraldajate juhid; potentsiaalsed partnerfirmad, kelle ettevõtted võivad tulevikus tuua palju kliente.
- 3) **SPATT** (*special attention guest*) – külastajad, kes võivad vajada erihoolitsust ja tähelepanu, nt puudega inimesed, eakad või haiged külalised, lapsed jne.

Eespool nimetatud terminit tavaklient ei tohi võtta halvustavana. Tavaklient on hotelli jaoks niisama oluline kui VIP- või CIP-klient. Tavakliente teenindatakse samuti kõrgel tasemel, kuid üldjuhul ei mõjuta nende teenindamist erinõudmised. VIP-kliendid võivad vajada oma peatumise vältel eriteenuseid ja -mugavusi, suurendatud turvalisust ja privaatsust; rohkeid lisateenuseid (seminariruumi, eraldi korrust/majatiiba oma meeskonna majutamiseks, *conciierge* või sekretäri teenust jne); erivajadustele kohandatud tube või lisaseadmeid ja -teenuseid.

VIP-klientide puhul on oluline välja selgitada, millise klienditasandiga on tegemist (soovituslik on tellimuse juures näidata kas ametinimetus, auaste vms) ning saabumisaeg täpsustada. Klientide saabumisele eelneb tegevusi, mille eest vastutavad erinevad osakonnad, seetõttu peab edastatav informatsioon olema täpne. Üldjuhul ei pea külastaja end vastuvõtus sisse registreerima, vaid saab kohe toa võtme ja võib registreerimiskaardi täita toas. Kogu külastuse jooksul pööratakse VIP-klientide tubadele rohkem tähelepanu – lisakoristused ja tubade teenindamine toimuvad eelisjärjekorras.

4.3. Toa liigi ja hinna määramine

Toa liigi (*room type*) ning hinna võib määrata juba tellimise protsessi ajal. Kui tellimust vormistades ei ole detailides kokku lepitud, tuleb seda teha registreerimisprotsessi käigus. Tubade liigi määramisel tuleb tagada, et kõigi erinõudmistega külaliste soovid oleksid arvesse võetud ning nende tellimusi jälgitaks erilise hoolega. Sageli tegeleb erinõudmistega külastajate tubade ettevalmistusega vastuvõtu juht või siis *conciierge*, kes jälgib, et kõik vajalik oleks tubades olemas ning lisateenused tellitud.

Kui külastajale määratakse tuba, peab vastuvõtutöötaja veenduma, et see rahuldaks külastaja vajadusi ja vastaks tema eelistustele. Külastajale toa määramiseks on vastuvõtu töötajail vaja ülevaadet:

- kõigi tubade staatusest
- kõigi tubade asukoha, vaate ja mugavuste kohta
- külastaja vajadustest, eelistustest ja erisoovidest

Hotelli töötajad peavad tundma hoonet, teadma selle eripärasid ja tubade asetust. Allergikute, mitesuitsetajate ja invatube võib lisaks erivajadustega külastajatele kasutada ka tavaklientide majutamiseks. Sviite ja perenumbreid kasutatakse vajadusel ka tavaliste kaheste tubadena, kaheseid tube müüakse nõudluse korral üheste tubadena. Külastajate erisoove kajastavad aruanded ja külastajaandmete arhiiv, mida täpsemalt käsitleti eelmises alapunktis.

Toa hinna (*room rate*) määravad väga mitmed tegurid, millest samuti eespool juba juttu oli. Vastuvõtupersonali ülesandeks on pakkuda kliendile sobivaimat hinda. Selleks tuleb esmalt välja selgitada külastaja tüüp.

Sõltuvalt hotelli tüübist on kasutusel mitmeid spetsiaalhindu, mida kasutatakse erinevatele sihtrühmadele lähenemisel. Hotellis peavad olema paika pandud reeglid, kui suures ulatuses ja kas üldse võivad vastuvõtutöötajad teha hinnaalandusi üksikkülastajatele ning millisest piirist alates peab hinna muutmiseks juhtkonna nõusolek olema. Kõik hinnaalandused ja erihinnad, mida külastajatele pakutakse, peavad olema põhjendatud.

Individuaalkliendile tehtavad allahindlused sõltuvad viibimise kestusest ning tubade arvust. Kui hotelli saabub tellimusega seltskond, kes soovib kolme tuba kolmeks ööks, võib sõltuvalt hotelli hinnapoliitikast vastuvõtutöötajal olla õigus teha neile väikest allahindlust. Enamasti pakutakse allahindlust muidugi alles siis, kui hotelli toahind esialgsel hinnangul külastajatele ei sobi.

4.4. Külastaja sisseregistreerimine

Kolmanda etapi ehk registreerimise (*registration*) ülesanne on jätta jälg kliendi saabumisest ning kontrollida külastajate isikuandmeid. Kui külastaja saabub hotelli, palutakse tavaliselt tal täita registreerimiskaart. Registreerimiskaardi koostab tellimuse andmete põhjal vastuvõtutöötaja või siis palutakse kliendil täita alusandmetega blankett.

Külastajakaart ehk **registreerimiskaart** (*registration form*) peab olema koostatud hotellile vajalike andmete kogumise eesmärgil, mitte sellepärast, et majutusasutustes on kombeks neid kasutada. Külastajakaardil sisalduvad andmed:

- 1) Nimi – kliendi ees- ja perekonnanimi ning tiitel. Oluline on kontrollida, kas need andmed on ikka õiged, sest muidu koostatakse kogu dokumentatsioon, sh arve valede andmetega, mis jätab kliendile hotellist väga halva mulje.

- 2) Aadress – kui klient soovib, et arve maksaks tema ettevõtte, kirjutatakse siia ettevõtte aadress. Kui aga maksab klient ise, kirjutatakse kliendi kodune aadress. Tegelikult on vajalikud mõlemad. Aadresse kasutatakse ka turunduse eesmärgil kliendile eripakkumiste ja tänuavalduste edastamiseks.
- 3) Passi number on vajalik turvalisuse tagamiseks – krediitkaardi, vautšerite, reisitšekkide kasutamisel hotelliteenuste eest maksmisel.
- 4) Kodakondsuse küsimine on statistika tegemiseks ja turundustegevuse planeerimiseks vajalik info.
- 5) Saabumiskuupäev võetakse sageli juba tellimusest ja trükitakse vastavasse lahtrisse.
- 6) Lahkumiskuupäev – hoolimata sellest, et lahkumiskuupäev on antud tellimuse registris, peab vastuvõtutöötaja selle kliendi käest üle küsima.
- 7) Tubade arvu võrreldakse tellimuse vormi andmetega.
- 8) Toa tüüp kantakse üle tellimusest, kuid seda kontrollitakse. Klient võib olla ümber mõelnud või on tekkinud vajadus paigutada klient mõnda teise tuppa.
- 9) Külastajate arv – inimeste arv ei pruugi olla sama, mis voodikohtade arv toas. Üks inimene võib näiteks peatuda kaheses toas ühese toa hinnaga või kolm inimest olla kaheses toas lisavoodiga.
- 10) Maksmisviisi puudutav info on hotelli jaoks väga oluline, seetõttu küsitakse seda sisseregistreerimisel veel kord.
- 11) Allkiri – oluline on, et klient kinnitaks andmete õigsust allkirjaga. Seejärel võib registreerimiskaarti kasutada lepinguna kliendi kulude tasumiseks.
- 12) Vastuvõtutöötaja allkiri – kinnitab, et andmed on üle kontrollitud.

Lisaks täidab vastuvõtutöötaja kaardil veel mõne lahtri:

- 13) Ettemaks – kui kliendilt on nõutud deposiitmakset, peab summa kajastuma kliendiandmetes. Kui klient saabub hotelli, kantakse see kliendi arvele ettemaksuks.
- 14) Toa number – kui klient ei ole juba tellimust tehes esitanud oma soove mõne konkreetse toa suhtes, paigutab vastuvõtutöötaja kliendi sobivasse tuppa registreerimise käigus.
- 15) Toa hind – kui klient on teinud tellimuse, on hinnakokkulepe juba olemas. Juhukliendi puhul aga määratakse hind kindlaks registreerimisprotsessi käigus. Kui hinda sisestatakse, peab vastuvõtutöötaja kontrollima ka erihindu erinevatele klienditüüpidele (täpsustama kliendi staatust – kas tegemist on püsikliendi, lepingupartneri või mõne teise klienditüübiga, kellele kehtivad erihinnad).
- 16) Pakett – külastaja võib kasutada tuba hommikusöögita; konverentsikliendina, kus toitlustus, majutus, seminariruumi kasutus, vaba aja veetmise võimalused jm teenused sisalduvad paketi hinnas.

Registreerimiskaart REGISTRATION CARD		STRAND SPA & Conference Hotel	
TRÜKITÄHTEDEGA - BLOCK LETTERS			
Perekonnanimi SURNAME			
Eesnimi FORENAMES			
Kodakonsus CITIZENSHIP	Sünniaeg DATE OF BIRTH		
Aadress PRIVATE ADDRESS			
Telefon TELEPHONE			
Passi nr. PASSPORT No.	Auto reg.nr CAR REG.No.		
Reisi eesmärk PURPOSE OF THE TRIP	<input type="checkbox"/> TÖÖ - BUSINESS <input type="checkbox"/> PUHKUS - HOLIDAY <input type="checkbox"/> NÕUPIDAMINE - MEETING		
Makseviis PAYMENT METHOD	<input type="checkbox"/> sularaha CASH	<input type="checkbox"/> krediitkaart CREDIT CARD	
Krediitkaart CREDIT CARD			
Allkiri SIGNATURE			
TÄIDAB HOTELLI TÖÖTAJA			
Saabumispäev	Lahkumispäev	Tuba	

Joonis 4.5. Külastajakaardi näidis.¹

¹ SPA ja Konverentsihotelli Strand registreerimiskaart.

Vastuvõtutöötaja vastutab selle eest, et külastajakaart vormistatakse korrektselt. Turismiseaduse paragrahv 24 punkt 3 ütleb, et külastajakaarte tuleb säilitada majutusettevõttes kaks aastat nende täitmise päevast alates. Külastajakaardi andmeid kasutatakse tubade seisu kindlaks tegemisel, statistiliste aruannete koostamisel statistikaametile, teistele osakondadele ja juhtkonnale; külastajaandmete arhiivi loomiseks.

Mõningatel juhtudel võib klient saabuda hotelli oodatust varem ja siis ei pruugi olla vabu koristatud tube. Sellistel puhkudel tuleb kaaluda tegevusvariante, kuidas kliendi ebamugavusi võimalikult vähendada. Vastuvõtutöötaja ülesanne on vabandada ja selgitada, et sobivat tuba ei ole veel vabastatud või ei ole jõutud koristada. Kohe on võimalik kontrollida, kas mõni alternatiivne toatüüp on vaba, et pakkuda seda kliendile (nt kahe voodiga kahetuba laia voodiga toa asemel). Seni, kuni tuba koristatakse, saab külastaja sisse registreerida, pakkuda talle kohvi, korraldada tema pagasi hoiustamise ja transpordi kliendi tuppa juhul, kui tuba ei saa kohe kasutusele võtta. Vastuvõtutöötaja peab kontakteeruma toateenindusega, täpsustama toa koristamisele kuluvat aega ning ütlema külastajale täpse kellaaja, millal ta saab oma tuba kasutama hakata. Seejärel saab külastaja otsustada, kuidas ta vahepealset aega kasutab.

Vastuvõtutöötajad peavad olema valmis pahameeleavaldusteks, kui kliendid ei saa oma tuba saabumistähtaajaks kasutada. Vastuvõtutöötaja peab andma endast maksimumi, et klient tunneks end oodates mugavalt. Nt võib klienti teavitada baaride asukohast, rannast, laste mänguväljakutest. Kui toa vabanemine võtab vaid paarkümmend minutit, peaks vastuvõtutöötajal olema võimalus pakkuda kliendile kohvi, mahla või värsked ajalehti, et külastaja võiks end ebamugavas olukorras võimalikult hästi tunda. Nii saab klient ooteaja meeldivalt sisustada ning tõenäoliselt jääb hotelli teenindusega (vaatamata väikestele tõrgetele) väga rahule, sest personal on mõelnud probleemolukordade lahendamisele.

4.5. Maksmisviisi kindlakstegemine

Maksmisviisi kindlaks tegemise eesmärk on hotelli jaoks eelkõige kliendi valitavast makseviisist teadlikuks saamine. Kui klient soovib maksta tšeki, vautšeri või vähetuntud välisvaluutaga, saab hotell arvestada, mida üks või teine viis endaga kaasa toob ja kuidas protsessid käivad. Vastuvõtutöötaja saab eelnevalt kliendile selgitada makseviisidega kaasnevat ja sedagi, kui hotell ei aktsepteeri reisitšekke, mõnda krediitkaardi tüüpi või välisvaluutat.

Kliendiarveldustega seonduvas tegevuses võib välja tuua mõne peamise reegli:

- Kui klient on juhukülastaja või tal on garanteerimata tellimus, nõutakse majutuse maksumus sageli ettemaksuna sisse või täpsustatakse kliendi krediitkaardi andmeid.
- Kui külastajal on garanteeritud tellimus ja ta maksab oma arve ise, küsitakse tema krediitkaardi andmeid või nõutakse (osalist) ettemaksu.
- Kui klient soovib maksta sularahas või välisvaluutas, teavitatakse teda hotellis kehtivast valuutakursist ja kujunevast toa hinnast.

- Tšekiga maksmisel tuleb veenduda, et tšekk kataks kogu arve ja oleks kehtiv.
- Kui kliendi arve tasub reisibüroo, peab vastuvõtu töötaja veenduma, et vajalikud maksedokumendid on üle kontrollitud, st reisibüroo vautšer oleks kehtiv, kliendi isiklikud kulutused makstud.

Levinumad makseviisid on tasumine sularaha, maksekaardi (deebet- või krediitkaart), vautšeri, arve või reisitšekkidega.

Külastaja võib sageli valida, millal ta soovib oma toa eest maksta, kas kohe sisseregistreerimisel või alles hotellist lahkudes. **Sularahaga** (*cash*) arveldamisel võib hotell kehtestada hotellisisesed reeglid. Kuigi sageli tasutakse majutuse eest alles lahkumisel, võib hotell sularahaga maksmise puhul raha ette nõuda. Vastavalt hotelli sisepoliitikale ei pruugi sularahas arveldav klient saada suuremahulist majasisest krediiti hotelliteenuste tarbimisel, vaid peab oma arved tasuma kulutuste tegemise kohal (nt restoranis õhtusöögi eest). Eelkõige kehtivad eelnevad reeglid hotelli jaoks tundmatute külastajate puhul.

Esimese **maksekaardi** (*pay card*) maailmas väljastas mittepangandusasutus Diners Club 1950. aastal ja see oli ette nähtud klubiliikmetele maksete teostamiseks piiratud arvuga teenindusasutustes. Esimesed krediitkaardid väljastati 1951. aastal. Pangakaartide võidukäik algas 1960. aastatel koos arvutite laialdasema kasutuselevõttuga panganduses pärast Bank of America poolt BankAmericard loomist 1960. aastal. Hiljem kasvas BankAmericard'i organisatsioonist välja tänapäeval üks tunnustatumaid rahvusvaheliste maksekaartide väljastajaid Visa International. 1966. aastal lõid Ameerika Ühendriikide pangad, kes ei olnud BankAmericard'iga ühinenud, omapoolse krediitkaarte väljastava ja tehingute vahendamist tagava organisatsiooni Interbank Card Association, millest kasvas välja teine tänapäeval tunnustatud rahvusvahelise maksekaardi kaubamärgi omanik Mastercard International. (Maksekaardi ajalugu 2004)

Deebetkaart (*debit card*) on pangakaart, millega võib teha kaarditehinguid maksimaalselt kontol oleva raha ulatuses. **Krediitkaart** (*credit card*) on pangakaart, millega võib teha kaarditehinguid lepingus määratud krediidilimiidi ulatuses. (Maksekaardid 2004) Hotellikülastajate hulgas on eelkõige levinud VISA ja *Eurocard/MasterCard* krediitkaardid. Välismaal, vähesel määral ka Eestis, on väga levinud mitte pangandusasutuste väljastatavad maksekaardid. *Diners Club*, *American Express* ja *JCB* maksekaartide vastuvõtmise võimaluse tagab Eestis Pankade Kaardikeskus. Eestis on kasutusel näiteks Estraveli kuldkaart, Partnerkaart jne, mis käibivad nii maksekaardi kui liikmestaatuse väljendajana.

Hotelliteenuste kasutamise eest on külastajatel võimalik tasuda arvega. **Arve** (*account*) on ettevõtte või füüsilisest isikust ettevõtja ja hotelli vaheline krediidivorm. Eelnevalt lepitakse kokku tubade arvus, nende hinnas, lisateenustes. Arvega käib üldjuhul kaasas **garantiikiri** (*guarantee letter*). Garantiikiri vormistatakse maksmist tagava isiku allkirjaga (ning firma pitsatiga). Garantiikiri sisaldab kirjalikku lubadust näiteks tähtajaliselt teostada teatud tingimustel mingi töö, tarnida kaup või sooritada maksed (Rootamm 1998: 117). Garantiikiri ei pruugi sisaldada pöördumist, selle võib välja anda

ka asutuse või firma nimele. Garantiikirjale kirjutab alla töötaja, kes on seadusandluse ning asutuse- või firmasisese töökorraldusega määratud antud töövaldkonna eest vastutama. Garantiikiri ei asenda lepingut ning see kooskõlastatakse selliste juhtumite tarvis, kui lepingu ettevalmistamist peetakse liiga aeganõudvaks ja kalliks toiminguks.

Vautšer (*voucher*) on reisibüroo väljastatud maksedokument, mis ei kehti ilma poolte kokkuleppe ehk siis lepinguta, sellele märgitakse kõik külastajale tellitud teenused. Vautšeriga kinnitab reisibüroo kliendi laevapileti, teatripileti, restoranitellimuse või hotellimajutuse eest tasumise (Baker *et al.* 2002: 252). Vautšeri esitamisel saab klient laeva- või lennufirmast soovitud piletid, juhatatakse restoranis tellitud lauda või majutatakse hotellis “tasuta”, sest klient on reisibüroos selle teenuse eest tasunud.

Vautšerile märgitakse reeglina kliendi nimi, teenuse pakkuja (*supplier*) ja tasutud teenuste täpne kirjeldus (hotellimajutuse puhul nt hotellitubade liik ja arv, hommikusöögi ja käibemaksu sisaldumine hinnas, majutuse kuupäevad jne). Kõikide vautšerile kandmata teenuste eest maksab klient täiendavalt kohapeal.

Et vautšer on rahaline dokument, märgitakse sellele ka ostetud teenuste väärtus. Erandiks on majutusmaksumuse tasumiseks kasutatavad vautšerid, mille väärtuseks on reeglina märgitud: kokkuleppel (*as agreed*). Reisibüroo saab hotellikohtade tellimisel soodustusi ning seetõttu on tellimine reisibüroo kaudu kasulik ka kliendile, sest ettemakstud hind on alati letihinnast madalam. Reisibüroole makstava komisjonitasu suurus on konfidentsiaalne ning sellest klienti ei teavitata.

Hotellid aktsepteerivad üldjuhul vaid lepinguliste reisifirmade vautšereid. Lepingut mitteomavatelt reisifirmadelt nõutakse tellimuse aktsepteerimiseks ettemaksu.

Sularaha asemel on võimalus end reisile minnes varustada **reisitšekkidega** (*travel cheques*). Sularaha asendav tšekk sobib välisvaluuta ostuks, kuid on viimasest tunduvalt turvalisem – kaotamise või varguse korral on võimalik taotleda tšekkide asendamist või väljamaksmist 24 tunni jooksul.



Joonis 4.6. American Expressi reisitšeki näidis.

Reisitšekkide ostmisel allkirjastatakse kõikide tšekkide vasak ülemine nurk ja kviitung, millest koopia jääb kliendile. Kviitungi alusel saab reisitšekkide kaotamise korral omanikku tuvastada. Reisitšekile pannakse teine allkiri alles tšeki lunastamisel või sellega arve tasumisel. Vastuvõtutöötaja kohuseks on kontrollida allkirjade identsust ning

tuvastada maksja isik. Tšekil ei tohi olla jälgi kraapimisest ega vigastustest, kõik andmed peavad olema selgelt loetavad.

4.6. Võtme andmine

Viimane registreerimisprotsessi etapp on külastajale toa võtme andmine, mille ta saab pärast registreerimist, hinnakokkuleppeid ja toa määramist. Üldlevinud komme on anda koos võtmega ka nn võtmekaart. See on personaalne kaart nime, toa numbri ning saabumis- ja lahkumiskuupäevaga. Võtmekaarti kui abivahendit, mis aitab kliendile meenutada toa numbrit, kasutatakse ka toa võtme saamiseks vastuvõtust või hommikusöögile pääsemiseks.

Külastajate tuppa saatmine sõltub hotelli tasemest. Enamikes hotellides personal tavaliselt klienti tuppa ei saada. Külastajale antakse juhtnöörid ja nad võtavad ise oma pagasi kaasa. Kõrgema tasemega hotellides aga on nn jooksupoisid või portjeed, kes saadavad kliendi tema tuppa, tutvustavad toas olevaid tehnilisi seadmeid ning viivad sinna külastaja pagasi.

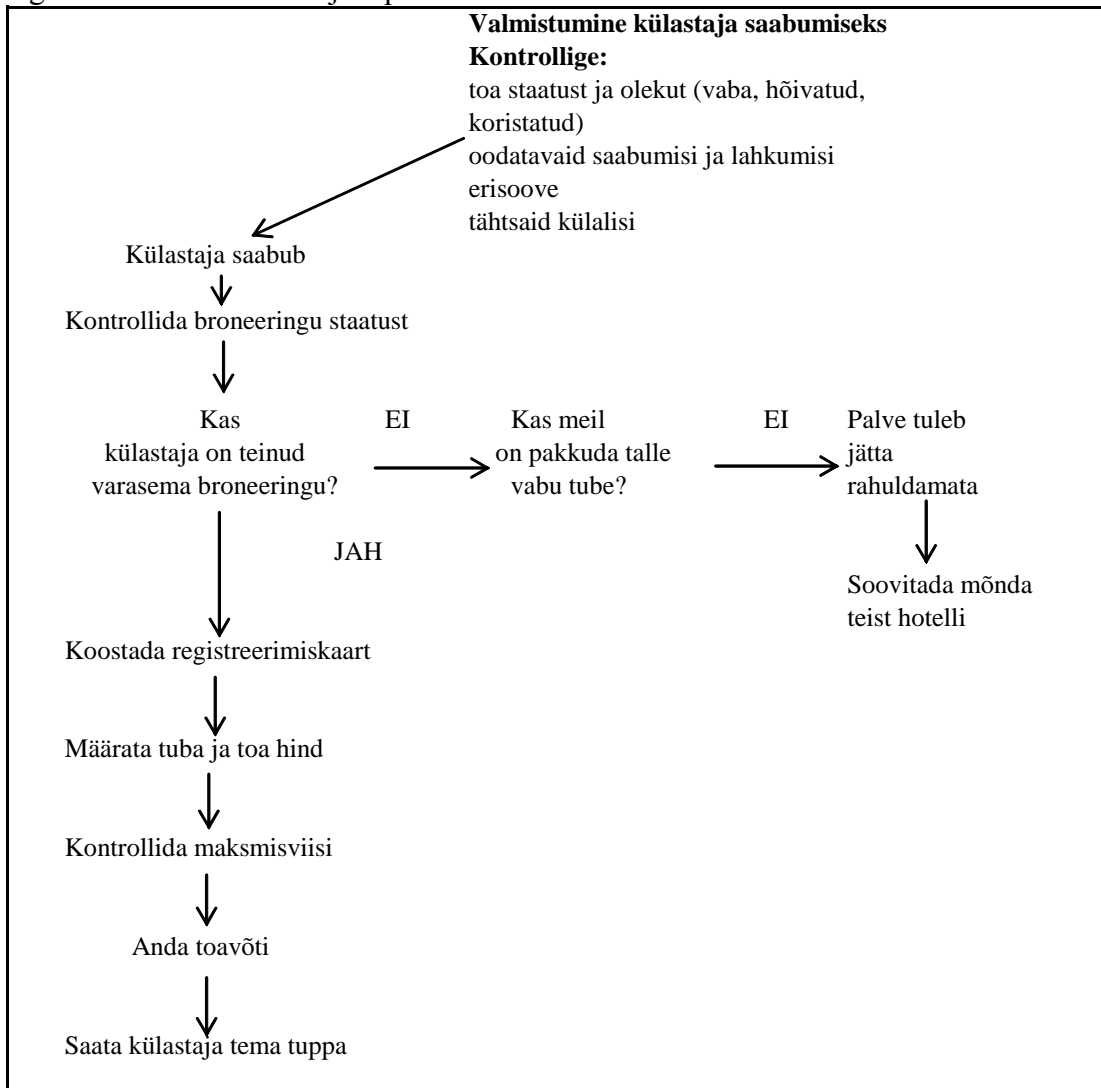
<p>► Hommikusöök serveeritakse brasserie's E-R kell 7.00-10.00, L-P kell 8.00-11.00</p> <p>Breakfast is served in brasserie Mon.-Fri. 7.00-10.00, Sat.-Sun. 8.00-11.00</p>	<p>Hotell ei vastuta hotellituppa jäetud raha ja väärtasjade eest. Palun kasutage hoiulaekaid vastuvõtu ruumis.</p> <p>Staff are not responsible for money, jewelry or other valuable assets You leave in your room. Please use the safe deposit boxes in the lobby.</p>
<p>► Lahkumispäeval palume Teil vabastada tuba hiljemalt kell 12.00. Kui soovite toa kasutust pikendada, võtke palun ühendust vastuvõtu administraatoriga.</p> <p>On the departure day please vacate the room by noon. If You wish to stay longer, please contact reception.</p>	<p>Hotellis on kaasaegne tuletõrje- ja signaalisatsioonisüsteem. Meie personal on koolitatud ja teab, mida häire korral teha. Soovitame Teil tutvuda toas olevate juhistega.</p> <p>There is a modern fire and alarm system in the hotel. Our personnel is trained and knows what to do in case of an emergency. We recommend You to familiarize Yourself with the instructions in your room.</p>
<p>► Hotellis viibimise ajal palume Teil hotellikaarti kaasas kanda. Kui soovite hotelliteenuste eest maksta toa arvele, esitage teenindajale hotellikaart.</p> <p>Please carry the hotel card with You while staying in the hotel in order that You can charge food or drinks to you room bill.</p>	<p>Room / Tuba _____</p> <p>Dates / Kuupäevad _____</p> <p>Name / Nimi _____</p>

Joonis 4.7. Võtmekaardi näidis.²

² SPA ja Konverentsihotelli Strand võtmekaart.

Võtme andmine lõpetab registreerimisprotsessi. Nii hotelli kui ka kliendi turvalisuse huvides peab võtmete üle olema täpne kontroll. Hotelli kodukorras on üldjuhul kirjas, kuidas võtmeid välja anda – kellele, mille alusel ja kuidas neid hoida. Suuremates hotellides on võtmete asemel kasutusel magnetkaardid, mille kasutamist on võimalik arvutiprogrammide vahendusel jälgida.

Joonisel 4.8. on kokku võetud registreerimiseelsed ja registreerimisprotsessi puudutavad tegevused vastuvõtutöötajate poolt vaadatuna.



Joonis 4.8. Registreerimisprotsessi võimalikud tegevusstsenaariumid.

Allikas: Baker, Bradley, Huyton 2000.

Kui vastuvõtutöötaja tuvastab ülemüügi, tuleb järgida juba enne kliendi saabumist kindlaid protseduurireegleid:

- võrrelda saabujate nimekirju toaseisude aruannetega, selgitage välja garanteeritud ja garanteerimata tellimused. Aruannete andmete põhjal saate teada potentsiaalse inimeste arvu, kelle hulgast mõni võib tulemata jääda;

- teavitage kõiki garanteerimata tellimusega kliente, mis kellani nende tube hoitakse, ning täpsustage, kas kõik on saabujad;
- kontrollige majapidamisosakonnast üle, kas mõnda remondis või suurpuhastuses olevat tuba ei saa korda teha;
- pakkuge võimalusel (ühele reisiseltskonnale) tubade vahetust – kahe ühetoa asemel ühte kahe voodiga kahetuba või suuremat lisakohtadega tuba. Kompenseerimaks kliendile ebamugavuste tekitamist, pakkuge allahindlusi või mõnda teenust tasuta;
- kui puudub võimalus pakkuda alternatiivseid variante hotelli sees, valige alternatiivsed majutuskohad, kuhu kliendid ümber paigutada. Tellige vajalikud toad mõnes teile lähedal asuvas ja võimalikult sarnase (või kõrgema) tasemega hotellis;
- kui võimalik, paigutage mujale ainult lühikülastajaid. Ümber ei ole soovitatav paigutada VIP-kliente, püsikliente, suuri korporatiivkliente, reisibüroodega seotud grupikliente;
- korraldage kliendile transport uude hotelli, vajadusel ka tagasi; samuti tuleb tagada kliendi tellitud transfeerid;
- veenduge, et osakonna juht oleks olukorrast täpselt teadlik ja teavitage teda ülemüügiga kaasnenud olukorrast, kokkulepetest ja kulutustest.

Eelnevalt toodud käitumisjuhiseid jälgides saate leevendada ülemüügiga kaasnevat külastajate pahameelt ning pingsituatsioone. Samuti võite korrektse käitumisega võita endale siiski püsikliendi.

5. KÜLASTAJA HOTELLIS VIIBIMINE EHK VIIBIMISE ETAPP

5.1. Vastuvõtutöötajate ülesanded viibimise etapi ajal

Viibimise etapp algab külastajale toa võtme andmise ja tema tuppa saatmisega ning lõpeb siis, kui külastaja vabastab oma toa. Viibimise etapi ajal on vastuvõtu ülesanneteks tubade ohjamine, külalisteuste pakkumine, turvalisuse tagamine ja külalistega arveldamine. Kõik need funktsioonid toetuvad selgele ja kiirele osakondadevahelisele suhtlusele. Nt kui külaline teeb restoranis kulutuse, peab restorani teenindaja informeerima sellest vastuvõttu, kes lisab kulutuse kohe külalisarvele. Efektiivse infovahetuse pidamiseks kasutatakse erinevaid viise: logiraamatut, organisatsioonisisest infosüsteemi ehk intranetti ja telefoniteenuseid, samuti vahetuste töökoosolekuid.

Mida suurem on töökollektiiv, seda olulisemat rolli mängib omavaheline infovahetus. Suuremates hotellides kasutatakse sageli lisaks suulisele kommunikatsioonile veebipõhiseid lahendusi (nt intranet, mis hõlmab kas kogu hotelli või teatud osakondi). See võimaldab vältida infodetailide muundumist ning juhtida infovoogusid väga kiiresti nendeni, kes seda informatsiooni vajavad. Hotellides kasutatakse omavahelise suhtluse paremaks korraldamiseks, samuti klientide kiireks teenindamiseks mitmeid dokumente. Kaks esmast vahendit selleks on logiraamat ja inforaamat.

Logiraamat (*logbook/hotel diary*) on vastuvõtutöötajate töövahend, kuhu pannakse kirja igapäevase töö korraldamiseks vajalik informatsioon. See on mitteametlik dokument, millega klient kokku ei puutu. Logiraamat võib olla nii paberkandjal kui ka arvutis olevatel märkmelehtedel, kuhu on kirja pandud eelmise vahetuse ajal ilmnenu:

- tavapäratud sündmused
- külaliste kaebused ja erisoovid (kaebuste puhul, mis juhtus, mida ette võeti, mida on veel vaja teha)
- igasugused hooldusprobleemid jmt info, millest tuleb järgmise vahetuse personali teavitada

Logiraamat tuleb iga vahetuse algul läbi vaadata, et seal kajastuv informatsioon jõuaks õigete inimesteni. Kogu teave peab olema konkreetne ja sisaldama järgmise vahetuse töötajatele võimalikult palju olulisi detaile. Kõik, kes kasutavad logiraamatut, peaksid sellest dokumendist ka üheselt aru saama. Iga teate juurde on soovitatav lisada hotellitöötaja nimi, kelle poole vajadusel pöörduda täpsustava info saamiseks.

Inforaamat (*information book*) on vastuvõtuosakonna ametlik ja avalik dokument, mis on ühtlasi kliendisuhtluse üks osa. Seetõttu peaks jälgima selle materjali korrektset vormistust ning esinduslikkust. Inforaamatud sisaldavad üldjuhul järgnevat informatsiooni

- piirkonna kaarti
- bussijaamade, lennufirmade, taksofirmade telefoninumbreid

- ürituste ajakavasid
- vaatamisväärsuste ja majutusasutuste kontaktandmeid
- olulisemate transpordiliinide graafikuid
- kohalike giidide kontaktandmeid jne

Mahukamaid andmebaase hoitakse üldjuhul arvutis või saadakse vajalik info interneti-vahendusel, kuid külastajate tarbeks on mõistlik koostada ka paberkandjal materjal, mida nad vajadusel saaksid lehitseda. Inforaamatut peetakse selleks, et vastata kliendi küsimustele. Vastuvõtupersonal peab omama teadmisi ja igapäevaseid küsimusi puudutavat infot söögikohtade, erinevate teenindusasutuste asukohtade, arstiabi saamise, ürituste ajakavade kohta ning hotelli lisateenuseid puudutavat informatsiooni.

Toad ja elanikud
Pärnu Näidis 05.04.2010 - 11.04.2010

Kuupäev	Kasutatud tubade arv	Elanike arv	Maksmine sularahas	Maksmine arvega
05.04.2010	0	0	0	0
06.04.2010	0	0	0	0
07.04.2010	0	0	0	0
08.04.2010	55	75	71	3
09.04.2010	13	17	4	0
10.04.2010	7	8	0	0
11.04.2010	2	2	0	0
Kokku	77	102	75	3

Joonis 5.1. Hotellis viibivad külastajad.

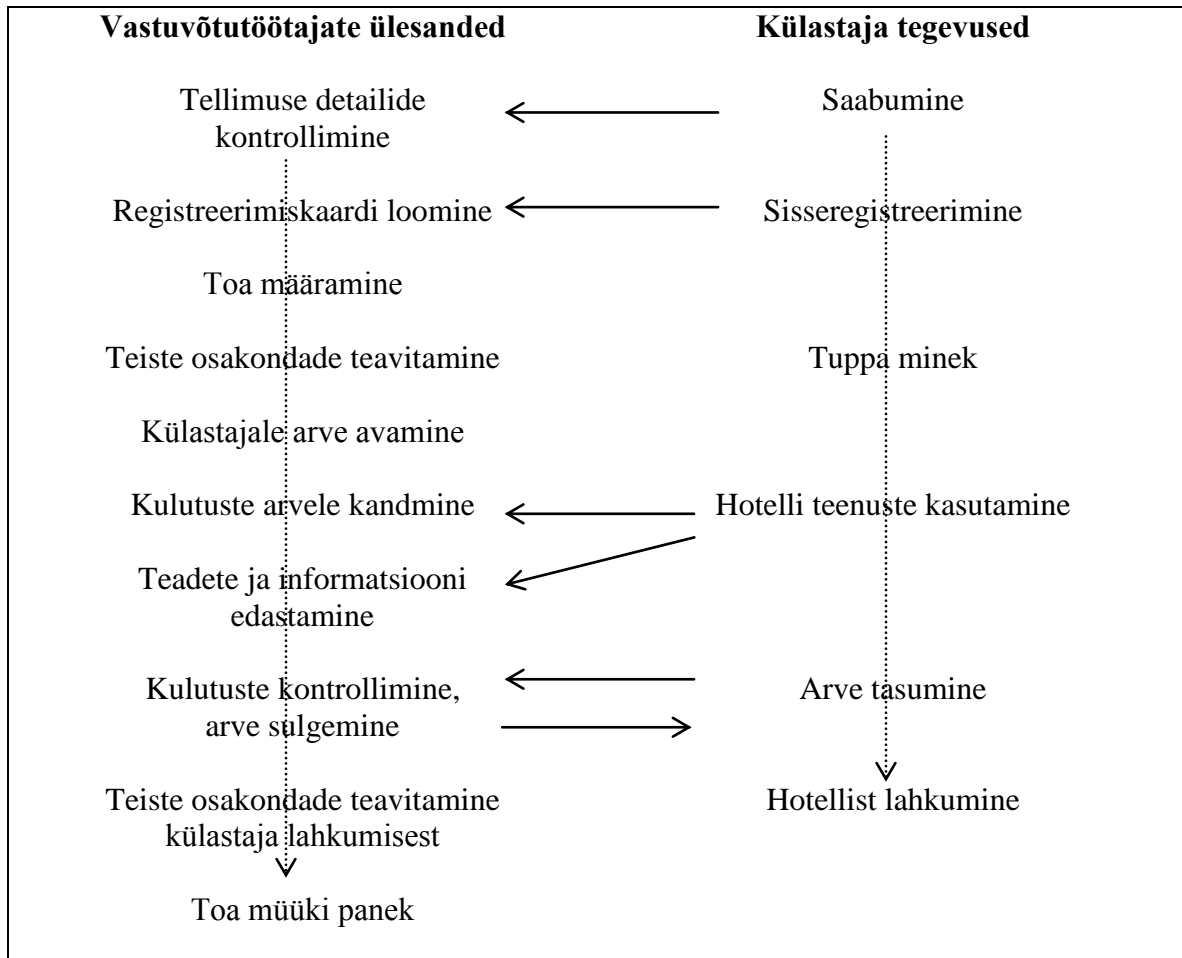
Allikas: Hotis Expressi majutustevõtete infosüsteem.

Viibimise käigus jälgitakse hotellis viibivate külastajate andmeid. Joonisel 5.1. esitatud aruande andmete põhjal saadakse ülevaade hommikul einestajate arvust, millistelt külastajatelt tuleb arve vormistamiseks garantiikirja küsida, kui palju on tube kasutusel jne. Majaseisu ning tellimuste registreid võrreldes saab vastuvõtu juht ülevaate majas toimuvatest tegevustest ning protsessidest.

Külastaja hotellis viibimise kestel toimub kliendi ja hotelli personali vahel mitmeid kontakte. Peamised neist kontaktidest on siiski külastaja ja vastuvõtutöötaja vahel. Joonisel 5.2. on näitlikustatud kahe osapoole tegevuste omavahelist sõltuvust. Vastuvõtutöötajate tööülesanded tulenevad otseselt külastajate liikumisest hotellis. Külastaja saabumisest alates tuleb vastuvõtupersonalil koostada erinevaid dokumente, korrastada neid ning arhiveerida. Samuti informeeritakse kogu külalistsükli vältel hotelli teisi osakondi klientide tegevustest ja soovidest. Kõigist külastajate viibimise kestel toimuvatest kontaktidest jääb jälg hotelli andmebaasidesse.

Siinkohal tuleb jällegi rõhutada hotelli osakondade omavahelise koostöö olulisust. Kogu külastajat puudutav informatsioon, mis vastuvõttu koondub, tuleb edastada õigesse osakonda. Kui külastaja soovib hommikusööki varem kui tavaliselt, kasutada pesumaja teenust, transporti sõiduks lennujaama, autot rentida, tellida õhtusööki hotelli restoranis

jne, on vastuvõtupersonali kohus informatsiooni selekteerida ning edastada see õigel ajal õigetele inimestele.



Joonis 5.2. Külastaja tegevustest tulenevad vastuvõtu ülesanded.

Allikas: Stutts, 2001: 109.

5.2. Kliendisuhete juhtimine

Edu saavutamiseks hotellimajanduses on väga oluline töötajate valmisolek külaliste ootusi täita ja ületada. Otsustavat rolli mängivad vastuvõtutöötaja mitmekülgsed teadmised inimtüüpidest, nende käitumisviisidest, müügistrateegiatest jmt ja nende oskuslikust rakendamisest.

Maailmas on arvukalt kultuure, mille olemust ilma selle tausta uurimiseta ei taba. Teiste maade kultuuri ja tavade tundmaõppimine ei ole eriti raske, kuid väga huvitav. Püüdke võimalikult palju teada saada nende riikide kohta, kust on pärit enamik teie külastajaid. Sellise taustinformatsiooni teadmine võimaldab külalistele pakkuda parimat teenindust ja vältida piinlikke situatsioone.

Vastuvõtupersonalil on võimalus luua endale, oma hotellile ja isegi riigile hea maine, kui oma teadmisi ning käitumist kohandatakse erinevatest maailmanurkadest tulnud külastajate ootuste ja soovidega. Tutvustage külastajatele erinevusi ajas ja aidake neil sellega harjuda, tuletades neile aeg-ajalt meelde, mis kell on. Öelge neile, kus asuvad kellad (juhul, kui selliseid leidub), mis näitavad erinevate ajavööndite aega.

Alati peavad olema nähtaval kohal juhised, kuidas helistada erinevatesse riikidesse. Selgitage lühidalt abivajajatele, kuidas telefoni kasutada. Igas riigis on erinevad nõudmised elektriseadmete kasutamise suhtes, soovitage külastajatel kasutada vajaduse korral voolumuundureid. Elektripistikud on riikides erinevad ja kaasa võetud seadmeid pole alati võimalik kasutada. (Et väliskülastamine... 1998: 27)

Hotelli edu teeninduses toetub paljuski tunnetele, mida klientides tekitatakse: endast lugupidamine, usaldus ja julgus. Kliendid hindavad asjatundlikke ja vastutulelikke teenindajaid, kes püüavad rohkem kui nõutud. Teenindaja professionaalsust väljendab ka mõistmine, et klientide nõudmised on erinevad ja igaüht neist tuleb individuaalselt teenindada. (Tshol 1997: 109-119)

Iga teenindaja peaks püüdlema selle poole, et kliendid oleksid rahul. Alati ei ole aga kõike võimalik ette näha ja teenindajad võivad mõne möödalaskmise teha. Suurem osa külastajatest väldib **kaebuste esitamist** ja neelab paljugi alla, enne kui midagi ütleb. Kui nad esitavad kaebuse, võib see olla sellepärast, et midagi olulist on “mööda lastud”. Kuid kaebus võib olla ka terve rea väikeste asjade üksteise otsa kuhjumise tulemus, mis sunnib külastajat teenindajale teravalt ütlema. Teenindajale on kaebuse esitamine muidugi ebameeldiv, kuid tema kohus on lahendada külastaja probleem.

Vastuvõtutöötajatel on hotelli külastajatega kõige tihedam kontakt, seetõttu saavad nemad ka esimestena teada klientide rahulolematusest ja sellest tulenevalt tuleb neil oma külastajatesse väga tähelepanelikult suhtuda. Järgnevalt on toodud mõned soovitused, kuidas tegelda külastajate rahulolematuse või kaebustega:

- Jälgige kliendi käitumist, mis võib viidata rahulolematusele. Püüdke välja selgitada, mis valesti on.
- Säilitage rahu ja kuulake – ärge katkestage klienti. Ärge öelge, et see ei ole teie probleem. Laske kliendil rahulikult rääkida kogu lugu. Ärge võtke kaebust isiklikult isegi siis, kui külastaja on teiega jame.
- Täna klienti selle eest, et ta kaebuse esitamisega teie tähelepanu sellele probleemile juhtis. Kui te näitate kaebuse vastu huvi üles, vähendate te olukorra teravust ja saate hakata seda probleemi lahendama.
- Paluge viisakalt vabandust. Ärge mustake mõnda teist töötajat või hotelli teisi osakondi. Andke lihtsalt kliendile teada, et teil on kahju, et ta endast välja viidi.
- Ärge mitte kunagi vaielge kliendiga ega öelge, et te pole nõus – see teeb olukorra ainult hullemaks. Pidage meeles, et kliendil on alati õigus või teisisõnu, tal ei ole alati õigus, kuid ta jääb alati kliendiks, kellel on probleem, mis tuleb lahendada!
- Otsustage, mida on parim teha, ja hakake tegutsema. Kui probleem ei kuulu teie tegevusvaldkonda või kompetentsi, pöörduge abi saamiseks vajalike inimeste

poole. Tuleb meeles pidada, et pahandatud külastaja tahab erapooletut tegutsemist.

- Saavutage oma tegevusega külastaja heakskiit. Pakkuge alternatiivseid lahendusi, kuid pidage meeles, et te peate suutma neid ka täita. Selgitage, mida kavatsete teha ja miks.

Arvestama peab sellega, et enamik esitatud kaebusi on tõsised. 70 protsenti neist, kel on alust kaebus esitada, ei tee seda. 65-70 protsenti nendest, kes jätavad kaebuse esitamata, loobuvad ettevõttes pakutavat edaspidi ostmast või kasutamast. Kuid kui ettevõtte kaebuse peale kiiresti reageerib ja kahju mingil moel heastab, jääb 50-90% kliente alles. (Næssen 1997: 23)

Kui te ei tegutse, ei jõua kaebus lahendatult külastajani tagasi ning üsna tõenäoliselt rikub see vahejuhtum hotelli mainet. Uurimused on tõestanud, et ettevõtted peaksid olema tänulikud pettunud klientidele, kes tulevad tagasi ja oma rahulolematusest räägivad. Teenindajal tekib võimalus asi heaks teha ning muuta külastaja halb kogemus positiivseks. Samuti saab ettevõtte juhtkond teada, millised on hotelli kitsaskohad ning mida on vaja muuta.

5.3. Vastuvõtu muud kohustused

Viibimisetapil on üheks vastuvõtu oluliseks kohustuseks **posti käsitlemine**. Üldjuhul hõlmab see nii kirjalike kui suuliste teadete, fakside ja posti edastamist külastajatele. Vastuvõtutöötajad vastutavad klientidele ja hotellile saabunud posti ning teadete edastamise eest. Seega on hästitoimiv postisüsteem väga vajalik. Hooletusvigade vältimiseks nõuavad paljud hotellid, et kogu sissetulevale postile kirjutatakse peale saabumisaeg ja -kuupäev.

Kuigi tänapäeval liigub enamik infost e-postiga, tuleb hotellidesse ka palju paberkandjatel posti: ajalehed, ajakirjad, infokataloogid, kaardid, arved, lepingud ja reklaammaterjalid.

Sissetulev post jagatakse tavaliselt kolme peamisse kategooriasse:

- hotelli post, mis antakse üle vajalikku osakonda
- töötajate post, mis jaotatakse inimestele personaliosakonna kaudu
- külastajate post, mis koosneb hetkel viibivate, viibinud või saabuvate külastajate postist

Kui postiga saadetakse midagi väärtuslikku, siis saatja tavaliselt registreerib paki. Kui saadeti hotelli jõuab, peab selle vastuvõtja andma kohaletoimetajale allkirja. Hotell vastutab selle eest kuni kliendile edasi andmiseni. Tähitud saadetised tuleb alati registreerida selleks ettenähtud raamatusse.

Kliendile saabunud teateid võib lihtsalt üles kirjutada või säilitada elektroonselt. Vastuvõtutöötajate sagedaseks töökohustuseks on külastajatele jäetud teadete edastamine,

mida ei tohi võtta kergekäeliselt. Kui teateid kliendile kohe ei edastata, võib see põhjustada inimesele ebameeldivusi, hotellile aga kliendi kaebusi.

Teated, mis saavad hotelli veel mitte jõudnud klientidele, tuleb registreerida ning teha märkus kliendi registreerimiskaardile vastuvõtus. Need salvestatakse ning arvutisse tehakse märke kliendi tellimuse juurde.

Klientide äratamine on teenus, mida hotellides külastajatele sageli osutada tuleb. Ühtlasi on see vastuvõtu töös ka üks olulisema tähtsusega tegevusi, sest helistades varahommikul valesse tuppa, võib ära rikkuda ühe külastaja puhkusepäeva ning äratuse tegemise unustamisega võivad kaasneda hotellile suured probleemid (nt klient jääb oma lennust maha, ärikohtumisele hiljaks jne). Seetõttu tuleb külastajate äratussoove jälgida väga suure tähelepanuga.

Kliente on võimalik äratada kas telefoni teel, arvuti või telefoni äratusseadme abil. Sagedaseim viis on automaatne äratus, mille puhul sisestatakse kas siis telefoni mälu või arvutisüsteemi toa number ja kellaaeg ning vajalikul ajal teeb süsteem äratuse. Personaalsemat teenust pakkuvates hotellides helistavad vastuvõtutöötajad konkreetsesse numbrituppa ja teevad äratuskõne. Paljud külastajad eelistavad muusika asemel kuulda inimehäält.

Klientide viibimise kestel võib tekkida vajadus **teha muudatusi** nende dokumentidesse. Nendeks muudatusteks võivad olla toa tüüp või number, lahkumiskuupäev, hind või klientide arv. Kui dokumentidesse tehakse mõni muudatus, peab sellekohane info jõudma ka teistesse osakondadesse. Siinkohal on toodud mõni näide muudatuste tegemise kohta:

- Kaks külastajat, hr ja pr Tamm, peatuvad äriklasi kaheses toas. Nad on planeerinud lahkuda kolme päeva pärast, kuid pr Tamm peab lahkuma varem. Vastuvõtuosakond peab kandma pr Tamme lahkumiskuupäeva registreerimiskaardile. Samuti tuleb muuta hõivegraafikut ning teha arveldustesse muudatuste kohta märke, et pärast pr Tamme lahkumist maksab hr Tamm kaheses toas ühe inimese hinda.
- Hr Tamm soovib pärast abikaasa lahkumist vahetada kahese toa ühese toa vastu. Vastuvõtuosakond peab määrama uue toa ja andma uue toavõtme. Toa number tuleb muuta ära nii registreerimiskaardil kui ka hõivegraafikus. Teavitada tuleb majapidamisosakonda, et eelmine tuba saaks koristatud; arve tuleb kanda üle uuele toale.

Tubade vahetuse korral pannakse kirja põhjus, miks külaline soovib või miks tal tuleb tuba vahetada. Kui külaline ei olnud viibimise kestel toaga rahul, säilitatakse sellekohased kommentaarid külastajaandmete arhiivis, et vältida sama probleemi tekkimist järgmisel külastusel.

5.4. Hotelliteenuste pakkumine klientidele

Paljud kliendid, kes hotelli tulevad, ei ole kursis seal pakutavate teenuste valikuga. Vastuvõtutöötajate üks olulisi kohustusi on selgitada klientidele teenuste olemust ning julgustada neid kasutama. Selline müügitöö suurendab oluliselt hotelli tulu, eriti nende

teenuste osas, mis ei ole seotud numbritoaga. Mida paremini oskab personal külastaja tegelikku soovi kindlaks teha, seda parem teenindaja ta on. (Næss 1997: 19)

Oluline on tunda pakutavat toodet/teenust ja olla valmis külastajatele selgitama nende olemust ja nende tarbimisest saadavat kasu. Sageli pakuvad kliendid ise ettevõtte esindajatele võimaluse aidata neil tunda end teretulnuna. Näiteks pöördub klient töötajate poole mõne küsimuse või palvega, millele tema saab lahenduse välja pakkuda. Püsiklientide puhul ei tohi aga unustada, et teenindataval võivad olla iga kord erisugused soovid. Hotellikülastajal, kes eelmisel korral oli huvitatud hotelli ööklubist, võib järgmisel korral olla väga väsinud ja soovida võimalikult kiiresti puhkama minna.

Vastuvõtutöötaja peab olema valmis kirjeldama ning soovitama hotelli teenuseid, peab tundma hotelli ja selle teenuseid, sh toatüüpe, hindu ja kõiki pakutavaid teenuseid. Vastuvõtutöötajal peab jätkuma tahtmist pühendada klientidele kogu oma tähelepanu ja ta peab pakkuma abi, kui seda vajatakse. Lisaks peab ta oskama kliendile esitada suunavaid küsimusi, et leida teenused, mis talle kõige paremini sobiksid. Vastuvõtutöötaja saab edukalt oma müügioskusi rakendada kõige igapäevasemates tegevustes – müües hotelli teenuseid. Kliente saab veidi suunata kaht sarnast müügistrateegiat kasutades: olemas on ülevalt alla ja alt üles valikud.

Ülevalt alla müügitehnikaks võib nimetada tutvustamise alustamist kõige kallimatest tubadest ning seejärel pakkuda odavamaid tube (kui kliendil ei teki kallimate puhul ostusoovi). See meetod on sobiv klientidele, kes eelkõige valivad tuba mugavuse ja teenuse eksklusiivsuse, mitte maksumuse järgi. VIP-klientidele on mõistlik esmalt kirjeldada kallimaid ja luksuslikumaid tooteid, mis neile tõenäoliselt meeldida võiksid.

Müügistrateegiat valides peab vastuvõtutöötaja oskama aimata, millistel ajenditel kliendid nende teenuseid kasutavad. Nt kas klient on rohkem huvitatud spetsiifilistest hinnapakumistest või pigem luksuslikumast teenindusest. Võib öelda järgmist:

- Kliendid, kes soovivad mugavusi, on valmis ka kallimate teenuste eest maksma.
- Kliendid, kelle arved tasub ettevõtte, kulutavad tunduvalt rohkem kui siis, kui nad arved ise tasuvad. Seetõttu võib neile esmalt kallimaid tooteid pakkuda.

Kui kliendi peamine tingimus on hind, pakutakse kliendile tube odavamast hinnaklassist ülespoole ning veendakse klienti võtma veidi kallim tuba. Alustades kõige odavamast, kuid tutvustades ka veidi kallimat ning enamate mugavustega tuba, võib klienti veenda kasutama keskmise kallidusega teenuseid. Paljud kliendid ei pruugi ise osata kõiki nüansse näha ning on tänulikud kui vastuvõtu töötajad neid nõustavad.

5.5. Turvalisuse tagamine

Ohutus ja julgeolek on klientide jaoks olulise tähtsusega. Turvatunne tuleb kindlustada nii klientidele, personalile kui ka hotelli varale. Igal hotellil on vaja välja töötada detailne programm turvalisuse tagamiseks. Juhtkond vastutab programmi koostamise ja täiendamise eest, hotelli personal selle täitmise eest. Et programm toimiks efektiivselt, peaks kogu personal selle koostamisest osa võtma.

Hotelli turvalisus hõlmab võtmete kontrolli all hoidmist, külastajate väärtesemete hoiustamist, võõraste isikute hotellis liikumise piiramist (nt sissepääsu liftidesse), ebasüüdsalt käituvate inimeste kõrvaldamist teenindustsoonist, tegevusjuhiseid kriisisituatsioonides tegutsemiseks jms.

Võtmekontroll (*key control*) on üks osa klientide turvalisuse tagamisest. Turvalisuse tagamiseks ei soovitata hotellides hoida tubade võtmeid nähtaval kohal, öelda tubades viibivate külastajate nimesid ega muid neid puudutavaid isikuandmeid. Vastuvõtupersonal peaks hoiduma toanumbrite valjuhäälselt väljaütlemisest, selle asemel antakse külastajale võtmekaart ning juhendatakse, kuidas ta oma tuppa pääseb.

Enamikes hotellides on kolme tüüpi võtmeid: numbritoa võti, üldvõti ja häirevõti. **Numbritoa võti** (*guestroom key*) avab teatud numbritoa, kui see ei ole topeltlukus. Topeltlukusüsteemi all mõistetakse seda, kui tavalisele lukule lisandub seade, mida saab ainult seestpoolt avada. Seda võtit kasutab ainult konkreetsesse tuppa sisse registreeritud külastaja.

Üldvõti (*master key*) avab kõik numbritoad, kui nad ei ole topeltlukus. Neid võtmeid kasutavad ainult selleks volitatud isikud (nt toateenijad, müügipersonal, osakondade juhid), kellel on sage vajadus pääseda erinevatesse tubadesse. Üldvõti võimaldab sissepääsu nii numbritubade kui ka üldkasutatavate ruumide ja personaliruumide udest.

Häirevõti (*emergency key*) avab kõik numbritoad ka siis, kui need on topeltlukus. Sellist tüüpi võtmeid on hotellis ainult mõni eksemplar ning neid hoitakse väga range kontrolli all. Neid võtmeid võivad kriisisituatsioonides kasutada ainult selleks volitatud isikud.

Kui on tegemist elektroonilise lukustussüsteemiga (*electronic locking system*), tehakse klientidele uksekaardid. Numbritoa ukseklukk on ühendatud vastuvõtupuldiga, kust on võimalik jälgida, mis kell tuba avatakse või suletakse. Need võtmed on ühekordsed, igale kliendile tehakse uue koodiga kaart. Uksekaarti hoiab klient viibimise kestel enda käes ja tagastab selle hotelli vastuvõttu alles hotellist lahkudes. Traditsiooniliste võtmete puhul on soovitatav jätta toavõti hotellist väljudes hotelli vastuvõtuletti. Et hotelli numbritubade võtmehoidjatel on sageli hotelli logo ja toa number, seavad kliendid võtme kaotuse korral ohtu oma turvalisusele.

Nii omanikel kui ka töötajaskonnal on seaduslik kohus kaitsta inimesi **tulekahju** (*fire*) eest ja selle korral kindlustada igaühe turvalisus territooriumil. Niisama tähtis on, et ükski territooriumil viibiv isik (omanik, personal, külastaja) ei tekitaks olukordi, mis võiksid põhjustada tulekahju.

Tagamaks küllaldast kaitset tulekahju vastu, peab juhtkond kindlustama, et tulekustutusvahendeid on piisavalt, neid on regulaarselt kontrollitud ning hooldatud vastavalt nõuetele; kõik hädaväljapääsud on märgistatud üldtuntud sümbolitega. Hotellides analüüsitakse potentsiaalseid tulekahju riske, selle põhjal töötatakse personalile välja juhendid, mis sisaldavad tegutsemisviise, mida tuleb tulekahju korral

järgida. Juhtkond määrab kindlaks inimese(d), kes õnnetuse korral helistab(vad) päästeteenistusse. See on oluline seetõttu, et paanikas ei pruugi inimesed ise selle peale tulla või eeldatakse, et keegi on juba helistanud.

Hotellitöötajate kohustused tulekahju korral:

- lülitada sisse signalisatsioon, et hoiatada juhtkonda, personali ja külastajaid
- helistada tuletõrjesse kas alarmi või telefoni abil
- kontrollida, et keegi ei kasutaks hoones asetsevaid lifte
- aidata evakueeruda nii hotelli külastajatel kui personalil
- vältida jooksmist ja paanikat
- vältida tuletõrjeuste ummistamist
- kontrollida kõikide inimeste lahkumist hoonest
- teavitada kõiki inimesi kogunemiskohast
- sulgeda tihedalt uksed ja aknad (kui aeg lubab)
- vältida hoonesse tagasipöördumist enne selleks antud luba

Kliendi **väärtesemete** (*valuables*) kaitse reeglid tuleb kirjalikult vormistada ning need kehtivad hotelli kõigile töötajatele. Hotelli töötajad peaksid sisseregistreerimisel informeerima hotelli külastajat sellest, millises osas hotell vastutab kliendi esemete eest. Klientide väärtesemete hoiustamisel kasutatakse hotellides üldjuhul seifibokse, mis võivad paikneda hotelli fuajees või tubades.

Kui klient soovib fuajees asetseva seifi juurde pääseda, annab ta allkirja, mida võrreldakse boksi loomisel antud allkirjaga. Boksist võtab ja sinna paneb asju ainult klient! Vastuvõtutöötaja ei jää kunagi üksi kliendi väärtesemetega. Kui klient kaotab seifiboksi võtme, tuleb teda teavitada, kui palju selle taastamine talle maksma läheb. Boks avatakse luku läbi puurimisega ning klient katab kõik boksi avamise ja parandamisega seotud kulud.

Klientide **mahaunustatud asjad** tuleb nii toateeninduses kui vastuvõtus registreerida ja leida võimalus need tagastada. Klienti teavitatakse ununenud esemetest ja seejärel klient valib mooduse, mismoodi ta oma asju soovib kätte saada. Esemete tagastusega seotud kulutused katab külastaja.

6. LAHKUMISETAPP

6.1. Vastuvõtupersonali tegevused küllastajate hotellist lahkumisel

Lahkumine on kliendi külalistsükli viimane etapp. Kliendi hotellikülastuse lõpetab tema väljaregistreerimine ja arveldamine. Hotellides on paika pandud toast välja registreerimise aeg. Tavaliselt loetakse arvestustunniks kella 12. Kui klient ei vabasta oma tuba õigeaks ajaks, võib hotell tema arvele lisada tasu toa hilise vabastamise eest. Arusaamatuste vältimiseks kliendi ja hotelli vahel tuleb klienti juba sisseregistreerimisel teavitada toa vabastamisajast. Vastuvõtutöötajad on kohustatud küllastajaid informeerima lisanduvatest tasudest hilisel väljaregistreerimisel.

Väljaregistreerimise aeg on mõnikord reisigruppidele liiga varane. Puhkereisijad, kelle buss lahkub alles kell 16, ei pruugi soovida oma tube kell 12 vabastada. Sellistes situatsioonides organiseerib hotell klientide pagasi kas ühte hotellituppa või pagasiruumi ning selle eest lisatasu ei võeta. Kasu on mõlemapoolne: kliendid ei pea oma raskeid reisikohvreid kaasas tassima, hotell saab siiski tegelda tubade koristamisega järgmiste klientide tarbeks ning hotellis viibivate küllastajate vajadused on täidetud.

Küllastajad teevad kogu hotellis viibimise kestel arveldusi hotelliga ja mõni neist võib toimuda veidi enne hotellist lahkumist. **Hilised kulutused** (*late charges*) on kliendi kulutused teenustele, mis on tehtud vahetult enne tema hotellist lahkumist. Seetõttu on oht, et kulutused võivad vastuvõttu kliendi arvele jõuda kas vahetult enne tema lahkumist või halvemal juhul juba pärast kliendiga arveldamist ja hotellist välja registreerimist. Sellistel juhtudel on hotellil suhteliselt raske seda raha kliendilt kätte saada.

Hiliste kulutuste arvele mittejõudmise vältimiseks tuleb kliendi arvet pidevalt jälgida. Vastuvõtutöötajad võivad enne kliendiga lõplikku arveldamist neilt endilt küsida, kas nad on kasutanud näiteks minibaari, lasknud pesu pesta või tarbinud mõnda teist lisateenust sel hommikul. Kliendi vastuse põhjal saab kontrollida arvele kantud summasid. Eelnev põhineb kliendi aususel ning alati jääb võimalus, et klient ise unustab midagi ütle mata või jätab teadlikult mõne teenuse eest maksmata.

Hiliste kulutuste arvele mittejõudmist saab vähendada, kui:

- hotelli sisepoliitika nõuab kliendi kulutuste viivitamatut edastamist vastuvõttu või kassirile
- kõik kulutused kantakse kohe pärast vastuvõttu saabumist kliendi arvele

Hiliste kulutuste mittetasumine on minimaalne automatiseeritud hotellides. Probleemiks on see just sellistes majades, kus ei kasutata ühtset juhtimissüsteemi, mille abil on võimalik igast osakonnast otse sisestada kliendi kulutused tema koondarvele. Selliste teenuste pakkumisel paratamatult tekkivate kadude protsentuaalne summa on juba arvestatud teenuste hinna sisse ning selle juurdehindlusega kompenseeritakse teenuste maksmata jätmisi ja kauba kadu.

Sõltuvalt hotellis kasutatavatest süsteemidest, on arvete liikumise teekond erineva pikkusega. Automatiseeritud hotellides jõuab külastaja kulutus kohe kliendi külalisarvele. Kui külastaja ostab restoranis tassi kohvi, sisestab ettekandja või kassiir kulutuse süsteemi ning prindib külastajale sellekohase dokumendi. Mitteautomatiseeritud hotellis on kulutuse külalisarvele jõudmine palju pikem protsess.

9.2. Arvelduste tüübid

Hotell tegeleb iga päev suure hulga klientide arveldustega. Peale majutuse ja toitlustamise võivad kliendid kasutada lisateenuseid, nt pesumaja, toateenindus, ärikeskus, tervise- ja ilusalongid, saunad, piljardilauad jne. Enamikel juhtudel ei pea klient maksma teenuste eest kohe kasutamisel, vaid saab õiguse kasutada teenuseid krediidi alusel. See tähendab, et ta saab kõiki teenuseid kasutada vastastikuse kokkuleppe alusel ning kliendi arvele kantud kulutuste eest tasumine toimub alles hotellist välja registreerimise käigus. Hotell võib mõningatel juhtudel küsida kliendilt deposiiti või arve osalist ettemaksu (olenevalt tellimuse või klienditüübist).

Kliendi arve ehk külalisarve on dokument, mis kajastab kõiki tehinguid hotelli ja kliendi vahel. Mõnikord nimetatakse seda ka foolioks, kuigi see termin on kasutusel peaaesjalikult ingliskeelsetes hotelliteooriates. Joonisel 6.1. on näidis külalisarvest.

Arvel on näha arve esitaja ja maksja andmed, arve number ja kuupäev, teenuste maksumus eraldivõetuna ning tasumisele kuuluv koondsumma.

Arveldused jagunevad kaheks: **sularahaarveldused ja kreditoorsed arveldused**. Enamik klientide arveid on debitoorsed arveldused, sest klient on hotellile kasutatud teenuste eest võlgu ja kulud kantakse tema arvele. Iga kliendi tarbitud, kuid tasumata teenus on debitoorne võlgnevus. Kreditoorne sissekanne eeldab sissemakseid kliendi arvele (ettemaks) või siis kliendi arve summa vähendamist.

Sularahaarveldused on maksmisviisid, mida sooritatakse kohapeal ning nende tehingute jääk on null. Siia alla kuuluvad järgmised arveldused:

- kohalikus valuutas
- välisvaluutas
- tšekkidega



Hotell Pärnu Näidis; Ringi 35, Pärnu 80010, Eesti;

Arve nr **S290310/02**

29.03.2010

Äriregistri kood: 11111111 / EE11111111

Maksja: Juurikas, Juhan

Teenus	Periood	Kogus	Hind	Käibemaks	Hind kokku
Tuba nr 604 (SVIIT)	29.-30.03.2010	1	1400,00	9.00%	2100,00
Vesi 0,5l	29.03.2010	2	12,00	20.00%	24,00
Linnaekskursioon	29.03.2010 (2 h)	2	40,00	0.00%	80,00

Käibemaks (0%) 0,00

Käibemaks (9%) 173,39

Käibemaks (20%) 4,00

Summa käibemaksuta 2026,61

Käibemaks 177,39

Tasumisele kuuluv summa 2204,00 EEK

140,87 €

Sularaha 2204,00

(1 € = 15.646 EEK)

Summa sõnadega: kaks tuhat kakssada neli krooni 00 senti

Hankija juriidiline aadress: Ringi 35 Pärnu

Arve väljastas: Tiina Viin

Joonis 6.1. Külalisarve näidis poolautomatiseeritud majutuskohas

Allikas: Hotis Expressi majutusettevõtete infosüsteem

Kreditoorsed arveldused on sellised arveldused, kus hotell ei saa maksetest laekuvat summat kohe kätte, vaid see laekub hotellile mõnepäevase või -nädalase viivitusega. Sellisteks arveldusteks on:

- krediit- ja deebetkaardi maksed
- ettevõtetele esitatavad arved
- reisibüroodele vautšerite põhjal esitatavad arved
- mobiilimaksed

Mobiilimakse tehingu algatab üldjuhul klient kõnega oma mobiiltelefonilt Kaardikeskuse hallatava maksesüsteemi teenusnumbrile, edastades parameetritena kaupmehe koodi ja tehingu summa. Kaupmees saab tehingu toimumisest teada lühisõnumiga oma mobiiltelefonile. Kliendi vabade ressursside kontroll toimub analoogselt kaardimaksetele päringuga klienti teenindavasse panka. Ka rahade laekumine kaupmehele on analoogne kaardimaksete puhul kasutatavatele põhimõtetele. Tehingu osapooltel (kliendil ja kaupmehel) peavad olema sõlmitud pankades vastavad lepingud. Kliendileping sõlmitakse reeglina Internetipangas või pangakontoris ning kaupmehe leping panga back-office'is. Kaardikeskuse hallatav mobiilimaksete teenus toetab hetkel kõigi kolme Eestis tegutseva mobiiloperaatori liitumisi ning

on põhimõtteliselt avatud ka kõikidele pankadele. Toimib ka riskasutus (kaupmees võib olla ühes pangas ja klient teises pangas).

Kui klient maksab oma arve ühel eeltoodud viisidest, käib kogu protsess raamatupidamisosakonna kaudu. Raamatupidamine koostab ja esitab vastavale organisatsioonile arve. Arveid võib esitada iga kord eraldi, neid võidakse väljastada ettevõtetele koondsummadena kord nädalas või kord kuus. Eelnev sõltub konkreetse hotelli poliitikast ning lepingutes sätestatud kokkulepetest.

Krediitkaardi ja deebetkaardi maksete puhul on eelkõige oluline veenduda, et klient soovib maksta hotellis aktsepteeritava kaarditüübiga. Krediitkaardi hoolikas vaatlemine ja selle õigsuse selgitamine on tähtis arveldamisprotsessi korrektsuse tagamiseks ja ettevaatusabinõu kliendiga seotud tegevuste osas.

Krediitkaardi puhul tuleb vastuvõtutöötajal jälgida järgnevaid aspekte:

- kontrollida kaardi kehtivusaega, mis on kirjas kaardi allservas
- kontrollida kaardi õigsust – kaardi esipaneelil olev informatsioon, logod, hologrammid peavad olema nähtavad
- kontrollida kaardi pöördel olevat allkirjariba, et seda ei oleks vigastatud või kraabitud
- kontrollida allkirja olemasolu kaardi pöördel oleval allkirjaribal
- tuvastada seda kasutatav isik isikut tõendava dokumendi alusel (Pankade Kaardikeskus 2010).

Kaardiga tohib tehinguid teha ainult kaardi omanik ja hotellitöötajal on õigus keelduda tehingu sooritamisest, kui klient soovib tehingut teha kellegi teise kaardiga.

Isiku identifitseerimiseks on Pankade Kaardikeskuse andmetel aktsepteeritavad järgmised dokumendid:

- Eesti Vabariigi pass või ID kaart
- välisriigi pass või ID kaart
- diplomaatiline pass või kaart
- Eesti Vabariigi välismaalase pass või reisipass
- Eesti juhiluba (plastist)
- meremehe teenistusraamat
- rahvusvaheline juhiluba (plastist)

Vastuvõtutöötaja on kohustatud tehingu autoriseerima kliendi juuresolekul ega tohi jagada korraka makstavat ostusummat mitme tehingu ja kviitungi vahel. Kui kviitungile trükitud kaardinumbrid ei lange kokku kaardil olevate numbritega, tuleb tehing tühistada. Samuti on tehing kehtetu, kui makseterminal annab teada, et kaardi neli viimast sisestatud numbrit ei kattu magnetribalt loetuga. Sel juhul on tegemist pettusega ning välja tuleb kutsuda politsei. (Pankade Kaardikeskus 2010)

Pärast kviitungi allkirjastamist tuleb vastuvõtutöötajal kontrollida allkirjade samasust allkirjaribal ja kviitungil. Kliendile antakse maksekviitungi koopia, ettevõttele jääb originaal.

Kaardimaksete, samuti mobiilimaksete puhul tuleb järgida kahte aspekti: hotelli kehtestatud kulutuste limiiti ning kaardikompanii kehtestatud makselimiiti. Hotell võib kehtestada oma turvalisuse huvides klientidele kulutuste ülempiiri, mida ületades võtab vastuvõtutöötaja kliendiga ühendust ning kliendil tuleb tasuda vahearve. Kui arve on makstud, võib külastaja taas hotelli teenuste tarbimisel kasutada hotellisisest krediiti.

Kaardikompaniid kehtestavad samuti päeva ja kuu makselimiite, mis tähendab seda, et teatud summast alates tuleb kliendi makse sooritamiseks saada kaardikompanii kinnitus. Makseliimit on kehtestatud kaardiomaniku turvalisust silmas pidades ning seda saab iga kaardikasutaja vastavalt oma vajadustele muuta.

Hotellides on kasutusel kahte tüüpi arved: **isiklikud arved** (*own accounts*) ja **ettevõtte arved** (*company accounts*). Isiklike arvete eest tasuvad kliendid ise; ettevõtte arved tasub kas ettevõtte või reisibüroo. Ettevõtte arved suunatakse pärast kliendi lahkumist raamatupidamisosakonda, mis tegeleb arvete esitamise ja raha laekumise kontrolliga.

Ettevõtete ja reisibüroode klientide arved võivad koosneda sageli kahest eraldiseisvast arvest. Et ettevõtted tasuvad üldjuhul oma klientide majutuse ning selle juurde kuuluva hommikusöögi eest, tuleb kliendil endal tasuda kõik ülejäänud kulutused, nagu telefonikõned, minibaari joogid ja suupisted, lisateenused jm. Sellistel juhtudel koostatakse kaks eraldi arvet: üks ettevõttele või reisibüroole ja teine inimesele endale.

Reisibüroo vautšeriga maksmisel kontrollitakse kliendi saabudes, kas reisibüroo on hotelli lepingupartnerite nimekirjas ning kas vautšer on kehtiv. Klienti välja registreerides tuleb vastuvõtutöötajal veenduda, et klient tasub ise kõigi nende teenuste eest, mida vautšeril ei kajastata. Vautšeril kirjas olevate teenuste eest saadetakse reisibüroole arve kokkulepitud summas.

Kliendi arve annab põhjaliku ülevaate tema hotellis viibimise käigu kohta. Sealt on näha külastaja viibimise kestus, toa tüüp, kasutatud lisateenused ning maksmisviis. Samuti see, kas maksjaks on eraisik või ettevõtte (vt joonist 6.1.).

Hotelli vastuvõtus võivad kasutusel olla veel mitmed arvete tüübid, nagu mitteresidentide ehk hotellis ööbimiseta viibivate klientide, töötajate ja hotelli esinduskulude arved. Töötaja arved ja hotelli esinduskulusid kajastavad arved on hotellisisised dokumendid. Töötajate arvele kantakse nt tema toitlustuskulud, omatöötaja hinnaga hotelliteenuste kasutamine jne. Sellised kulutused arvestatakse töötaja palgast maha. Hotelli esinduskulude arved hõlmavad nt külastajatele tasuta pakutava kohvi või lisateenuste maksumust, mida tuleb aruandluses kajastada. **Mitteresidentide arved** (*city accounts*) on rahaliste äritehingute dokumendid hotelli ja mitteresidentkülastajate vahel, mis oma olemuselt on samuti kas isiklikud või ettevõtte arved, kuid maksja ei ole hotelli majutusteenuste kasutaja. Arve maksjaks võivad olla:

- kliendid, kes ei peatu hotellis, kuid soovivad kasutada hotelli teenuseid meelelahutusürituste või seminaride/kohtumiste korraldamiseks;
- kliendid, kes on maksnud tellimuse garanteerimiseks ettemaksu, kuid ei ole saabunud ega end sisse registreerinud;

- kliendid, kes lahkuvad hotellist ilma oma kliendikontol olevat arvet tasumata. Nad ei ole enam residendid ehk hotellikülastajad; arve ootab kunagi saabuvat raha või kantakse kahjumisse kui ebatõenäoline laekumine.

Tavaliselt maksavad kliendid väljaregistreerimise ajal ning maksmisega seotud protseduurid on hotellides sõltumata suurusest või sihtturust üsna sarnased. Arved tuleb tasuda 5-30 päeva jooksul olenevalt hotelli sisekorrast ning raamatupidamispoliitikast. Arved esitatakse tehingu tegemise päeval või siis järgneval päeval. Arvete esitamise ja sissenõudmise korra kehtestab hotelli juhtkond.

6.3. Väljaregistreerimine

Külastaja hotellist lahkumisel muudavad vastuvõtutöötajad dokumentides külastaja staatust. Külalise lahkumisel toimub terve rida üksteisele järgnevaid tegevusi, mis aitavad külalistsükli korrektselt lõpetada. Kliendi hotellist väljaregistreerimisel täidetakse järgmisi põhiülesandeid:

- kontrollitakse kliendile saabunud posti ja teadete olemasolu
- kontrollitakse üle kliendi arvele kantud kulutused ning suletakse kliendi arve
- uuendatakse toaseise, sest alles pärast majapidamisosakonna informeerimist toaseisude muutumisest saavad toateenijad alustada tubade koristamist
- luuakse külalisarhiiv, mille analüüs aitab kliente paremini mõista ja teha kindlaks klientide muutuvaid vajadusi. Arhiivi kogutakse külastajate andmed, nende tarbitud teenused, teenuste hinnad ja muud hotellile vajalikud finantsandmed. Mitteautomatiseeritud hotellid kasutavad külalisarhiivina registreerimiskaarte, automatiseeritud hotellides säilivad külastajaid puudutavad andmed hotellijuhtimissüsteemide andmebaasides.

Hotellides soovivad kliendid end sagedasti ühel ajal välja registreerida ning sel perioodil on vastuvõtuletis väga kiire ja pingeline aeg. Seetõttu pakuvad hotellid **ekspress-väljaregistreerimise teenust** (*express check-out*), mis tähendab, et külastaja saab end välja registreerida ilma vastuvõtus järjekorras seismata (Abbott, Lewry 2002: 176). Samuti aitab selline teenus vähendada vastuvõtu koormust pingelisel tööajal.

Ekspress-väljaregistreerimise peamiseks eesmärgiks on pakkuda külalistele täiendavat teenust ning vähendada väljaregistreerimisel vastuvõtulauas arveldamisele kuluvat aega miinimumini.

Kui hotell pakub ekspress-väljaregistreerimise teenust, tehakse sisseregistreerimise käigus külastaja krediitkaardist imprinterijäljend. Külaline allkirjastab oma registreerimiskaardi, tema nõusolekul registreeritakse ka tema krediitkaart registreerimiskaardil või ekspress-väljaregistreerimine vautšeril. Seeläbi tagatakse kliendi krediitkaardi andmete olemasolu ning ühtlasi on kahtluse korral võimalik kontrollida nende õigsust. Kliendi arve trükitakse välja õhtuse auditeerimise käigus ning esitatakse külastajale ülevaatamiseks.

Ekspress-väljaregistreerimise teenuse puhul käsitletakse külastaja allakirja kui nõusolekut, et lõpliku arve võib vastuvõtutöötaja koostada ilma kliendi juuresolekuta pärast kliendi hotellist lahkumist. Klient võib hotellist lahkuda talle sobival ajal vastuvõtus käimata. Pärast külastaja lahkumist koostab vastuvõtutöötaja arve, kuhu kannab kõik kulutused, mida klient on teinud. Arve koopia lähetatakse külastajale.

6.4. Hea viimase mulje loomine

Eelnevates peatükkides on korduvalt räägitud meeldiva esmamulje loomisest. Niisama olulise tähtsusega on ka väljaregistreerimisel kogetav mulje hotellist. Ükskõikne või kiirustav töötaja tekitab kliendis tunde, et temalt on selleks korraks kogu raha kätte saadud ja ta ei ole enam hotelli jaoks oluline. Järgnevad mõtted võiksid abistada vastuvõtutöötajat viimase mulje loomisel:

- arvetele kulutuste kandmine peab olema täpne. Arvete koostamisel tehtud vead jätavad ettevõttest ebaprofessionaalse mulje.
- vastuvõtutöötajad peaksid kliendi väljaregistreerimisel kliendi vastu samasugust hoolivust üles näitama kui sisseregistreerimisel, teda vajadusel abistama ja nõustama.
- mõnikord tekib klientidel arvetel kajastuvate kannete kohta küsimusi, millele nad vastuseid soovivad. Aeg-ajalt on klientidel õigustatud pretensioone arvetel kajastuvate vigade suhtes. Mõlemal juhul tuleb kliendi probleemi hoolikalt lahendada, sest sellest oleneb kliendi rahulolu.
- vastuvõtutöötajad võiksid külastajalt küsida tagasisidet teenuste kvaliteedile. Kas külastaja jäi rahule või on midagi, mida saab järgmisel korral paremini teha. Kui külastaja teeb mõne märkuse, siis tänage teda, sest ta andis teile väärtuslikku infot teenuse parendamiseks.

Kokkuvõtteks võib tõdeda, et viimane mulje ettevõttest ei ole vähem tähtis esmamuljest. Positiivse esmamuljega võidab hotell kliendi, positiivse viimase muljega võidab püsikliendi!

6.5. Vastuvõtuosakonna tegevuse auditeerimine

Iga päev toimub külastaja ja hotelli vahel äritehinguid, mille korrektsust vastuvõtupersonal sama päeva õhtul kontrollib. Vastuvõtt koostab ja teeb muudatusi kõikide hotellis majutuvate ja ka mittemajutuvate klientide arvetel. Samuti peab vastuvõtt jälgima külastajate rahalisi tehinguid kogu viibimise vältel ning registreerima kõik arveldused.

PÄEVA KOONDARUANNE							
Nimi	Kuup.	Tuba	Majutus	Telefon	Konve- rents	Müük	Raamatu- pidamisse
Maia	13.05	204	1200.-	23.-		12.-	
		110	700.-			78.-	
					Suur saal 1000.-		
		101	1200.-				
					Päev kokku:		4213.-

Joonis 6.2. Vastuvõtu õhtune aruanne mitteautomatiseeritud majutuskohas (üks võimalik näide).

Kõik maksedokumendid säilitatakse ning lisatakse külastaja arvele. Nende abil saab nii vastuvõtu- kui ka raamatupidamisosakond üle kontrollida kõik tehingud, nende õigsuse ning vastavuse kliendi arve ning teiste osakondade koondaruannetega.

Automatiseeritud majutuskohades lihtsustab juhtimissüsteemi olemasolu auditeerimist ning aruanded saab vajalikul ajahetkel luua. Mitteautomatiseeritud ettevõtetes koostatakse igal õhtul päeva jooksul toimunud tehinguid kajastavad aruanded käsitsi paberkandjale.

Hotelli juhtraporis sisalduvad hotellis toimunud äritehingud koondina. Juhtraporiks nimetatakse aruannet, mis annab ülevaate hotelli täitumusest ja müügitulemustest. Osakonna juhtidel on selle abil lihtne näha eelmise päeva, nädala, kuu või aasta tubade ja voodikohtade täitumust, keskmist toa müügihinda võrrelduna letihinnaga, külastajate kulutusi lisateenustele jne. Süsteemid võimaldavad koostada erinevaid aruandeid, luua täpselt selliseid raporteid, mis aitavad hotelli tegevust analüüsida. (vt jooniseid 6.3.-6.5.)

Juhtraporit
Pärnu Näidis 08.04.2010 - 09.04.2010

Kuupäev	TÖP	Elanike arv	Tubade hõivatus	Voodite hõivatus	Täishõivatus	Müügihind	Müügihind-KM	Majutuse netokäive	Majutuskäive elaniku kohta	Keskmine toa hind	Keskmine toa hind (Netohind)	Teenuste summa
08.04.2010	42,00	75,00	37,17%	32,21%	32,74%	44 199,00	40 549,54	38 149,54	508,66	1 002,36	908,32	19 500,00
09.04.2010	9,00	17,00	7,96%	6,25%	7,96%	8 050,00	7 385,32	6 535,32	384,43	805,56	726,15	4 570,00
Keskmine	25,50	46,00	22,57%	19,23%	20,35%	26 124,50	23 967,43	22 342,43	446,55	903,96	817,23	12 035,00
Kokku	51,00	92,00				52 249,00	47 934,86	44 684,86				24 070,00

Joonis 6.3. Hotelli juhtraporit poolautomatiseeritud majutuskohas.
Allikas: Hotis Expressi majutusettevõtete infosüsteem.

Summad lisateenustele (Firmad)
Pärnu Näidis 08.04.2010 - 09.04.2010

Firma	Õhtusöök	Linnaekskursioon	Lõunasöök	Konverentsiruumi rent 1 tund	Jalgratta rent
AS Kõik Joogiks	1 400,00	200,00	0,00	0,00	0,00
AS Teeme Head	700,00	400,00	440,00	0,00	0,00
As tökiskingalusikas	350,00	0,00	0,00	500,00	600,00
Kokku	2 450,00	600,00	440,00	500,00	600,00

Kogusumma: 4 590,00

Joonis 6.4. Lisateenuse kasutuse aruanne poolautomatiseeritud majutuskohas.
Allikas: Hotis Expressi majutusettevõtete infosüsteem.

Vastuvõtutöötajate koostatud aruannete vahendusel saab toitlustusosakond teada, kui paljude sööjatega peab hommikusööki serveerides arvestama, kas keegi soovib süüa hommikusööki hoopis numbritoas, milliseid toitlustusteenuseid vajavad hotellis toimuvad üritused ning millised külastajad on söögi tuppä tellinud jne. Majapidamisosakonna töötajatele vahendab vastuvõtupersonal informatsiooni tubade hõivatuse, koristuse ning lisaseadmete tuppä paigaldamise kohta.

Reisi eesmärgid
Pärnu Näidis 08.04.2010 - 09.04.2010

Reisi eesmärk	Inimesi (Eesti)	VÖP	Inimesi (Valismaa)	VÖP
konverents	1	0.5	0	0
muu	2	2	5	8.5
puhkus	41	38.5	4	3.5
töö	24	24.5	2	4
Kokku	68	65.5	11	16

Joonis 69.5. Hotellikülastajate reisieesmärgid.³
Allikas: Hotis Expressi majutusettevõtete infosüsteem.

Aruandeid koostatakse üldjuhul õhtuti või öösi. Sel ajal liigub hotellis vähe külastajaid ning vastuvõtutöötajatel on aega tegelda aruandluse korrastamise, maksedokumentide ja sularahamaksete kontrollimisega. Vastuvõtupersonal peab kassasse laekunud sularaha üle lugema, säilitama kassa algseisu ning ülejäänud sularaha koos muude dokumentidega raamatupidamisele üle andma. Samuti kontrollitakse kõiki maksekaartidega toimunud arveldusi, ettevõtetele ja reisibüroodele väljastatud arvete korrektsust. Kui hotelli vastuvõtus vahetatakse valuutat, tehakse selle kohta eraldi aruanne, kus on välja toodud kõik päeva jooksul laekunud valuutad koos vahetuskursside ning summadega. Sageli on hotelli vastuvõtus müügil linnakaardid, hügieenitarbed, joogid jm külastajale vajalik varustus. Igal õhtul koostatakse päevase müügi kohta aruanne, mis koosneb üldjuhul toodete algseisust, müüdud toodete arvust, lõppseisust ning müügikäibe lahtrist.

³ Tabeli selgitus: VÖP - voodiööpäev

Kokkuvõttes võib öelda, et töö hotelli vastuvõtus nõuab suurt vastutust ning korrektsust. Iga valesti koostatud arve või kontrollimata krediitkaart tekitab hotellile majanduslikku kahju. Et kõigi vastuvõtutöötajatega sõlmitakse materiaalse vastutuse leping, tuleb need kahjud sageli töötajatel endal kanda. Seetõttu on oluline, et kõiki maksedokumente käsitletakse ning kontrollitakse vastutustundlikult.